

# Руководство по развертыванию Service Desk на базе системы ИнфраМенеджер

Москва

2020 год

Техническая поддержка: +7(495)989-7660, доб.911, mailto: im-support@inframanager.ru

1



1.	В	вед	дение	4
2.	С	) пол	ользе Service Desk	5
	2.1.	. 1	Повышение удовлетворенности конечных пользователей	5
	2.2.	. 1	Повышение управляемости службы ИТ	5
	2.3.	. (	Снижение трудозатрат	6
3.	Н	Іастр	тройки системы «ИнфраМенеджер» для развертывания Service Desk	7
	3.1.	.	Начало	7
	3.2.	. 1	Ввод данных о местоположениях рабочих мест пользователей и оборудования	ı8
	3.3.	.	Ввод данных о пользователях	12
	3.4.	. (	Обновление информации о пользователях и оргструктуре	16
	3.5.	. (	Формирование каталога сервисов	19
	3.6.	. 1	Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)	26
	3.7.	.	Настройки параметров системы	31
	3	.7.1	1. Настройка сервисов	31
	3	.7.2	2. Служба поддержки	34
	3.8.	. 1	Роли и доступы для сотрудников ИТ	40
	3.9.	. (	Формирование групп исполнителей	46
	3.10	Э.	Формирование сервисных блоков	48
	3.12	1.	Настройка справочников	49
	3	.11.	I.1. Типы заявок	50
	3	.11.	I.2. Приоритеты	52
	3	.11.	L.3. Краткие описания	54
	3	.11.	I.4. Результаты завершения запросов на услугу \Инцидентов	55
	3	.11.	L.5. Готовые решения	57
	3	.11.	I.6. Типы заданий	58
	3	.11.	I.7. Приоритеты заданий	59
	3	.11.	I.8. Шаблоны заданий	60
	3	.11.	I.9. Регламентные работы	62
	3	.11.	L.10. Оповещения	64
	3	.11.	I.11. Сообщение бегущей строки	67
	3	.11.	L.12. Справочники выходных \праздничных дней	68
			Техническая поддержка: +7(495)989-7660, доб.911, mailto: im-support@infra	manager.ru



	•			
b			www.	inframanager.ru
	3.11	L.13.	Графики рабочего времени	69
	3.12.	3a	аполнение базы знаний	73
4.	Пра	вила	обработки заявок	75
4	4.1.	Ролі	и участников процесса обработки заявок	75
4	4.2.	Wor	kflow (Схема обработки) для заявки	76
5.	Соз,	дание	е и обработка заданий	78
ŗ	5.1.	Ролі	и участников обработки заданий	78
ŗ	5.2.	Wor	kflow (Схема обработки) для задания	79
6.	Упр	авлен	ние проблемами	80
(	5.1.	Роли	и участников обработки проблем	80
(	5.2.	Wor	kflow (Схема обработки) для проблем	80
7.	Hac	троен	ные схемы рабочих процедур в системе по умолчанию	82
8.	Hac	тройн	ки Web-интерфейса	83
10.	У	правл	пение службой Service Desk	84
-	10.1.	Па	анели статистики	84
	10.1	L.1.	Заявки в работе по владельцам и исполнителям	84
	10.1	L.2.	Количество по типам и сервисам	85
	10.1	L.3.	Общая информация по заявкам с датами	85
-	10.2.	0.	тчеты	86
11.	3	аклю	чение	87



Традиционно, Service Desk можно рассматривать с двух точек зрения:

- 1. Внедрение Service Desk безусловно часть внедрения системы управления ИТ в организации и подразумевает под собой построение ИТ-процессов от управление инцидентами, управления проблемами до обработки запросов на услуги.
- 2. С другой стороны, Service Desk есть не что иное, как единая точка для обращений пользователя с ИТ-службой.

Руководство по Развертыванию Service Desk на базе системы ИнфраМенеджер обращено к пользователям системы, желающим самостоятельно развернуть и / или автоматизировать Service Desk в своей ИТ-службе.

Подробнее о самой установке системы Вы можете прочитать в <u>Руководстве по установке системы</u> <u>ИнфраМенеджер</u>.

Данное Руководство не является методическим руководством по внедрению процессного подхода (основы всех рекомендаций ITIL), и поэтому в нем нет примеров регламентов, должностных инструкций и прочих подобных материалов.



# 2. O ПОЛЬЗЕ SERVICE DESK

Развертывание службы Service Desk на базе системы ИнфраМенеджер помогает достичь многих целей, в том числе:

- Повышение удовлетворенности пользователей
- Повышение управляемости службой ИТ
- Снижение трудозатрат

# 2.1. Повышение удовлетворенности конечных пользователей

Поскольку Service Desk – «единое окно», куда обращаются со своими проблемами и предложениями все пользователи, вы обеспечите:

- полную сохранность информации о заявках пользователей никакая просьба не потеряется, не упадет под стол, не будет иметь даже шанса быть забытой;
- предсказуемый результат по полученной заявке в предсказуемые сроки существование сроков для обработки заявок
- «прозрачность» обработки обращений возможность клиентом отслеживания состояния выполнения заявки – это позволяет пользователям «держать руку на пульсе» и не гадать, когда он сможет получить результат.

Для достижения этой цели ИнфраМенеджер предлагает следующие инструменты:

- 1. Автоматическая регистрация заявок через Web-интерфейс и электронную почту;
- 2. Автоматический расчет сроков исполнения заявок в соответствие с соглашениями об уровне качества (SLA);
- Автоматические оповещения и пользователей, и ИТ-службы о ходе обработки заявок, об истечении контрольных сроков;
- 4. Возможность для пользователя оценить каждую заявку, а при необходимости, и возможность возобновления работ по заявке;
- 5. Автоматический сбор статистики хода обработки заявок, в т.ч. с точки зрения удовлетворенности пользователей.

## 2.2. Повышение управляемости службы ИТ

Любому ИТ-руководителю знакомы ситуации, когда он не может с точностью ответить на вопрос Кто и Чем сейчас конкретно занят, у Кого есть свободное время, а Кто загружен на несколько смен вперед. Часто такое происходит и из-за того, что непосредственные клиенты «вылавливают» в коридорах ИТ- специалистов, звонят на мобильные лично сотрудникам ИТ. Многим может быть известна ситуация, когда сотрудник ушел выполнить работу на 5 минут, а возвращается в конце рабочего дня, так как в кабинете его попросили оказать техническую помощь еще и другим пользователям.



Наладив систему Единой точки обращения в ИТ-службу для пользователей,

- Вы исключите:
  - Потерю заявок от клиентов, все обращения будут отображены в одном месте, есть заявка есть необходимые работы по ней, нет заявки работ нет
  - о Дезинформированные по загруженности специалистов ИТ
  - Вы получите:
    - Полную картину запросов, поступивших от пользователей
    - Общую статистику распределения заявок между различными ИТ-специалистами
    - Возможность выявлять причины, вызывающие инциденты одного типа, чтобы направить усилия на устранения этих проблем, а не бегать каждый день по десять раз по одному и тому же кругу
    - Ритмичную работу всей ИТ-службы, обеспечив распределение ответственности за заявки ИТ-специалистов в зависимости от их характера, типа и сложности. Именно это в первую очередь позволяет перейти от тушения пожаров к планомерной, управляемой работе
    - Возможность принимать взвешенные управленческие решения относительно структуры ИТ-ресурсов и ИТ-инфраструктуры на основе статистики:
      - какие его ресурсы задействованы для обслуживания каких сервисов / бизнесдепартаментов и т.п.
      - Какие работы требуют больших усилий, большего количества человек и т.д.

Такие аргументы могут быть использованы в разговоре с Генеральным директором, как аргументы для обоснования ИТ-бюджета или ИТ-штата

### 2.3. Снижение трудозатрат

Сколько времени уходит на решение каких задач? Постоянное тушение пожаров, все задачи срочные, каждая задача приоритетная – все это каждодневная рутина ИТ-специалиста. С Service Desk вы сможете не только высвободить время для повышения квалификации, но и:

- разгрузить высококлассных специалистов от решения простейших проблем пользователей (настройка принтеров, установка программ и т.п.), создав справочник ответов на часто возникающие вопросы. Операторы Service Desk смогут самостоятельно решать проблемы пользователей. А можно и вовсе переложить на плечи пользователей решение элементарных проблем, создав простые инструкции по типовым запросам.
- обоснованно производить перераспределение ресурсов по скорости решения заявок, с учетом их типов, можно понять, кто из инженеров на что способен, чьи усилия лучше направить на те или иные задачи, а кого нужно направить поучиться.

ИнфраМенеджер — единственная система на российском рынке, которая содержит массу инструментов не только для регистрации и учета заявок, их автоматической маршрутизации внутри ИТ-службы, но и для сокращения времени на диагностику причин инцидентов, а зачастую — и на их устранение. Благодаря тесной интеграции механизмов обработки заявок и информации об ИТ-инфраструктуре, ИнфраМенеджер позволяет автоматизировать не только рутинные операции первой линии поддержки, но и второй, и третьей и т.п.



Это позволяет увеличить эффект от автоматизации Service Desk на базе ИнфраМенеджера в несколько раз по сравнению с другими решениями.

# 3. НАСТРОЙКИ СИСТЕМЫ «ИнфраМенеджер» для развертывания Service Desk

Установка системы производится в соответствии с <u>Руководством по установке</u>, которая прилагается к каждой коробке ИнфраМенеджер, или которое можно скачать на сайте <u>https://www.inframanager.ru/download/documents/</u>

Система ИнфраМенеджер имеет толстый\win- клиент и тонкий\web- клиент. Для работы в толстом клиенте необходимо локально устанавливать систему на рабочую машину, для работы в тонком клиенте достаточно ссылки на web-интерфейс. Инженерам для работы с заявками (заданиями\проблемами) чаще всего достаточно тонкого клиента. Для администратора системы необходима установка толстого клиента системы, так как все основные настройки администрируются именно в толстом клиенте. Касательно административных настроек веб-интерфейса – эти настройки производятся непосредственно в тонком клиенте (см. документацию «Портал службы поддержки ИнфраМенеджер 6.Х. Руководство администратора», https://www.inframanager.ru/download/documents/).

Все настройки для развертывания Service Desk выполняются в толстом клиенте.

3.1. Начало

При создании базы данных автоматически создаются два объекта: «Владелец» и «Пользователь».

 Объект «Владелец» является «техническим» объектом. Владелец – это Ваша компания, все, что с ним необходимо сделать – это изменить наименование. Этот объект служит основой («корнем») для построения оргструктуры, ИТ-инфраструктуры, территориальных объектов и пр.

Файл Вид Справочники Модели Объекты Имущество Финансы Сервис Окно ?

Список объектов:	
Объект	Название
🔓 Владелец	Введите название своей компании
	Список объектов: Объект П Владелец

 Для функционирования системы создается один «Пользователь». Его поля «Имя» и «Фамилия» по умолчанию содержат значение «Admin» (это может быть изменено позднее), а в поле «Логин» автоматически записывается логин пользователя, создавшего базу данных. Этому пользователю автоматически присваиваются права <u>администратора</u> <u>системы</u>.



🎅 Обновить  蜜	Экспорт дан	ных 🐻 Помощь (F1)	)			
Фамилия 🔺	Имя	Отчество	Логин	Табельный	Комната	3
Admin	Admin				Нет	Н
<						>

## 3.2. Ввод данных о местоположениях рабочих мест пользователей и оборудования

Система «ИнфраМенеджер» обладает возможностями для отражения физического местоположения различных объектов. Эта функция особенно полезна для компаний, в которых ИТ-служба компании обслуживает несколько этажей или зданий.

В систему может быть введена информация и о рабочем месте пользователей. Для каждой организации может быть указано одно или несколько зданий, где располагаются сотрудники этой организации. Для каждого здания определяются этажи, на этажах — комнаты, а в комнатах — рабочие места.

Если эта информация введена, а для пользователей указано, где они размещаются, на каких рабочих местах, то в процессе работы, например, по заявке от данного пользователя, можно будет сразу увидеть, где расположено рабочее место того или иного пользователя.

После указания наименования компании, необходимо добавить объект Организация. Чаще всего в рамках компании будет одна организация, но много компаний могут включать в себя разные, в том числе и юридически, организации. Для добавления организации нажмите правой кнопкой мыши на компанию и добавьте организацию

Структура сети	Структура сети				
🔏 000 Ромаш	ка			— F	
	Свойства				
	Добавить	• 🔇	Организация		
-				Т	



При добавлении организации можно сразу указать график, по которому она работает (настройка графиков см. <u>Настройка графиков рабочего времени</u>).

После добавления всех необходимых организаций необходимо добавить все объекты местоположения компании. В системе местоположения ведутся следующим образом:

Организация-> Здания -> Этажи -> Комнаты -> Рабочие места.

Для начала выберете вид «Структура сети»

Файл	Вид	Справочники	и Моде	ли Об	ьекты	Имущество
	<u>)</u>	) 🔯 🗟	•   🛃	<b>\$</b>	Ð	
Оргстр	уктура			0		
8 340	) "Сист	емДат"		U	руктур	асети

Далее для заведения Зданий, правой кнопкой мыши нажмите на Организацию

Структура сети:						
🚠 ЗАО "СистемДа	эт''					
⊕	<b>P</b>	Свойства				
		Добавить	•	1	Здание	
	×	Удалить				

В карточке здания можно указать полный адрес, заполнить поле Примечание и, при необходимости приложить файл.

www.inframanager.ru

	WW	w.inframanager
M	Здание / Добавление	
Общие Подсети	и История	
Название:		
Организация:	ЗАО "СистемДат" 🗸 😭 >>	
Индекс:		
Область-край:		
Город:	Район:	
Улица:		
Дом №:	Строение: Корпус:	
Зона:		
Примечание:		
<b>N</b>	Добавить Закрыть	

После добавления всех зданий необходимо в каждом добавить **Этажи,** аналогично нажав правой кнопкой мыши на Здание

🗄 🔇 Филиа	эл ЗАС	) "СистемДат"			
±-∰ <mark>30</mark>	<b>P</b>	Свойства			
		Добавить	۲	Этаж	
	×	Удалить			

В поле Название можно указать как просто номер этажа, так и полное название, например, Холл, Цокольный и т.д. Также можно указать дополнительную информацию в поле Примечание

IM	Этаж / Добавление
Название:	
Здание:	Филиал ЗАО "СистемДат" Здание 1 🔍
Примечание:	
6	Добавить Закрыть

Для каждого этажа можно указать схемы в Visio.



По аналогии на каждом этаже необходимо создать Комнаты.

Ė€ Филиал Ė∭ Здан È	1 ЗАО ние 1 Этаж 1	"СистемДат"		
E alb	<b>*</b>	Свойства		
		Добавить	•	Комната
	×	Удалить		
	æ	Схема Этажа		

На форме создания комнаты необходимо указать Название, также возможно указать и просто номер, и текстовое название. Возможно указать размер комнаты, дополнительную информацию в поле Примечание.

M	Комната / Добавление
Название:	
Тип:	
Здание:	Филиал ЗАО "СистемДат" Здание 1 🔹
Этаж:	Этаж 1 🗸 🗸
Размер:	
Примечание:	
C.	Добавить Закрыть

И еще обязательное поле Тип. Тип — это справочник видов комнат, данный справочник ведется вручную администратору.

Например:



Название:	
Тип:	▼ …
Здание:	Актовый зал
Этаж:	Подсобное помещение
Размер:	Рабочая комната Серверная комната
Примечание:	Фиктивная комната
8	Добавить Закрыть

В каждой комнате создаются **Рабочие места.** Их можно создать вручную или автоматически во время импорта данных о пользователях.

Ё <b>111</b> Зда  	ние 1 1 <b>п 1</b> 1	n			'n	📲 Рабочее мес	то
<b>±</b>		Свойства					
		Добавить	F	•	Шкаф		Ì
<b>.</b>	×	Удалить		₩.	Рабочее мест	0	
	<b>.</b>	Зависимости			Розетка		L
<b>.</b>	1 10	7	_	<b>@</b>	Сетевое обор	удование	L
<b>.</b>	10	8		_	1		۰.

### 3.3. Ввод данных о пользователях

Для того чтобы начать обслуживание конечных пользователей, необходимо сначала ввести о них информацию в справочник «Пользователи».

Важно!!! Система позволяет обслуживать только пользователей из этого справочника! Если пользователя нет в данном справочнике, то создать заявку от его имени не получится, и пользователь не сможет самостоятельно попасть на веб-интерфейс системы.

Ввод данных о пользователях может стать непростой задачей, если их много. Но все еще больше осложняется тем, что эти данные постоянно изменяются и их нужно поддерживать. Если у вас уже есть место, где такие данные имеются и поддерживаются в актуальном состоянии, то логично было бы использовать их без необходимости повторного ввода.

Система может импортировать такую информацию из двух видов источников: Active Directory и файлы формата CSV (comma separated value). Настроив задачу импорта и задание планировщика один раз, можно перестать заботиться об актуальности данных о пользователях. Система автоматически будет запускать импорт в установленное время в установленные дни.

Для настройки импорта пользователей и оргструктуры необходимо создать задачи импорта. (Файл -> Импорт данных -> Задачи импорта пользователей)



Файл	Вид	Справочники	Модели	Объекты	Им	иущество	Финансы	Сервис	Окно	?
	Подклю	очить / Создать (	базу данны	×						
	Создать	резервную коп	ию							
	Восстан	ювить из резерв	ной копии	,						
	Импорт	г данных		+		Импорти	измерений и	ıз CSV фай	іла	
	Выход					Задачи и	мпорта полі	ьзователе	й	
	— III ст С	роение 2								

В появившемся окне необходимо добавить новую задачу, нажав на список правой кнопкой мыши

<mark>М</mark> Задач	и импорта пользо	вателей					$\times$
🮅 Обновить	🛛 📧 Экспорт данных	🛃 Помощь (F1)					
Название	🔺 Примечание	Источник да					
1	Свойства Ent	er					
	Добавить Inse	rt					
	Создать по аналогии						
$\times$	Удалить Delet	e					
	Выполнить						
	Остановить						
1 1 1 1 1	Запланировать						
		_					
Фильтр:	$\sim$ $\sim$		~	₹ 8	0	38	акрыть

В карточке задачи импорта необходимо указать:

			Задача импорта	пользова	телей /	/Добавление 📃 🗖 🗙
бщие Назван Істочн	Рабочие ние: ик: урация: нание:	процедуры Активный не опреде	Активный каталог	Дополните,	льно И 1 × 2 4	Стория Опрашиваемые объекты:
					~	

- 1. Название задачи импорта
- 2. Источник AD или CSV-файл
- 3. Какие объекты и их свойства будут опрошены текущей задачей
- 4. Конфигурацию импорта. Из каких полей в какие поля карточки пользователя будет записываться информация

M Конфигура	ция активного каталога / Добавление	
Общие Соответствие полей История		
	Соответствие классов: Классы активно User DomainDNS OrganizationalUt	го каталога: nit
	Поле в системе	
<ul> <li>Фамилия</li> <li>Имя</li> <li>Отчество</li> <li>Табельный номер</li> <li>Логин</li> <li>Должность</li> </ul>	Выражение:	из какого поля ать информацию
	Добави	ть Закрыть

Важно!!! Чтобы пользователь мог заходить на веб-интерфейс системы необходимо указать его Логин. Чтобы получать почтовые сообщения от пользователя - должна быть указана его почта. Техническая поддержка: +7(495)989-7660, доб.911, mailto: <u>im-support@inframanager.ru</u>

www.inframanager.ru



#### Далее необходимо указать из каких OU ActiveDirectory или из какого CSV-файла брать информацию

X C

Далее на вкладке Дополнительно необходимо указать:

- Организацию и подразделение по умолчанию, если система не сможет найти подходящие при импорте
- По каким параметрам сопоставлять организацию, подразделения и пользователей
- По каким параметрам сопоставлять пользователей
- На какое местоположение размещать пользователей

M Задача импорта по	льзователей / Добавление 📃 🗖 🗙
Общие Рабочие процедуры CSV Дополнительн	О История
Общие       Рабочие процедуры       СSV       Дополнительн         Оргструктура       Обновлять всегда         Размещать подразделения без родителя       Организация:       >>         Подразделение:       >>       >>         Размещать подразделения       без родителя       >>         Организация:       >>       >>         Подразделение:       >>       >>         Одразделение:       >>       >>         Сопоставление организаций       >>       >>         По имени       © По идентификатору       >>         По идентификатору       По идентификатору       По идентификатору         По идентификатору       По идентификатору       По офамилии и имени         По табельному номеру       По логину       По SID         По идентификатору       По идентификатору       По идентификатору	История           Местоположение         Обновлять всегда           • Не размещать пользователей по рабочим местам           • Использовать поля пользователя           • Использовать заданное рабочее место           Здание:           Комната:           Рабочее место:           Создавать рабочие места автоматически           Здание:           Комната:           У>
Удаленные пользователи	
Восстанавливать удаленных пользователей	
	Добавить Закрыть



После заполнения всей информации задачу импорта необходимо Добавить. После чего необходимо запустить Импорт.

Название		Примечание	Источник	данн
Стандартная зада	ча и	Стандартная за	Активный	і катал
	<b>2</b>	Свойства В	inter	
		Добавить Ir	nsert	
		Создать по аналог	ии	
	×	Удалить D	elete	
		Выполнить		
		Остановить		
	Ē	Запланировать		
	×	Создать по аналог Удалить Do Выполнить Остановить Запланировать	elete	

Посмотреть список импортированных пользователей можно в соответствующем списке

061	екты	Имущество	Сервис	Окно	?		
	Орга	низации					
	Подразделения						
Пользователи Ctrl						╞	
	Группы / Очереди						
	Сервисные блоки						
1	2						

Более подробно об настройках импорта пользователей и оргструктуре можно прочитать в инструкции.

# 3.4. Обновление информации о пользователях и оргструктуре

Для обновления информации о пользователях и оргструктуре и добавлении новых пользователей в систему необходимо регулярно запускать задачи импорта. Для этого используются задания планировщика.

Созданную задачу импорта необходимо запланировать, нажав на нее правой кнопкой мыши



Название	🔺 Приме	чание	Источник данн	
Стандартнае з	алача и Стана Свойства	Enter	Активный катал	
	Добавить Создать по ан	Insert налогии		
×	Удалить	Delete		
	Выполнить			
	Остановить			
E	Запланирова	ть		

В открывшейся форме задания планировщика необходимо указать Название. Задача импорта будет автоматически указана

M	Задание / Добавление 📃 🗕 🗖 🗙
Общие Распис	ание
Название:	
Тип задачи:	Импорт пользователей 🗸
	Выбрать задачу Удалить задачу
Задача:	Стандартная задача импорта пользователей из AD
Примечание:	
Использова	ать пользовательскую учетную запись
Логин:	
Пароль:	
Подтверждо	ение:
🖌 Разрешено	(задание будет выполняться в назначенное время)
	Добавить Закрыть

Далее необходимо указать расписание, по которому данная задача будет запускаться

			www.inframanag
Общие Расписание			
в 03.00, ежедневно, начиная с 03.04.2020			
Назначить задание: Ежедневно	<ul> <li>Время начала:</li> </ul>	09:00 🗘 Дополнительно	
Расписание по дням			
Каждый 1 🗘			
Показывать несколько расписаний			
		Добавить Закрыть	

И добавить задание планировщика.

Также задания планировщика можно создать в соответствующем разделе, где будут отражаться все задания (Сервис -> Задания планировщика)



При создании задания планировщика таким образом на форме нужно указать:

Тип задачи – Импорт пользователей

Задача – выбрать созданную задачу импорта пользователей.

M	Задание / Добавлен	ние	_ 🗆 🗙
Общие Распис	ание		
Название:			
Тип задачи:	Импорт пользователей		¥
		Выбрать задачу	Удалить задачу
Задача:			
Примечание:			<
Использова	ть пользовательскую учетную запись		
Логин:			
Подтвержде	ние:		
🖌 Разрешено	(задание будет выполняться в назначенное время)		
		Д	обавить Закрыть



Более подробно о настройках заданий планировщика можно прочитать в инструкции.

### 3.5. ФОРМИРОВАНИЕ КАТАЛОГА СЕРВИСОВ

Следующим шагом должно быть определение – какую же помощь ИТ-специалисты будут оказывать своим пользователям. Традиционно это называется «формирование каталога сервисов».

Описание сервисов и услуг должно делаться с точки зрения пользователя, «снаружи», а не с точки зрения сотрудников службы ИТ.

Для успешного построение каталога сервисов необходимо помнить, что он должен работать в три стороны:

- 1. <u>Должен быть удобным и понятным пользователю</u>. Если пользователю будет сложно в не ориентироваться, то не получится пользователей перевести на самостоятельное создание заявки в своем профиле на странице портала
- За каждый сервис, за каждый элемент\услугу должна быть возможность определения <u>ответственности</u>. Чтобы исключить «футбол» как заявки, так и ответственности за весь сервис целиком
- 3. <u>Получение статистики</u> по заявкам в разбивке Каталога сервисов может указывать на «слабые» места как поддержки, так и инфраструктуры.

Рекомендуем быть осторожными при выборе степени детальности описания сервисов. Обширные списки, многоуровневые меню могут показаться сложными для пользователей, и они просто откажутся от их использования.

В системе используется два термина: каталог сервисов и портфель сервисов. И то, и другое именует совокупность сервисов. Но портфель сервисов включает в себя все сервисы, как те, что используются, так и те, что еще готовятся к использованию или выведены из эксплуатации. А каталог сервисов включает в себя только те сервисы, что доступны пользователям.

Для начала сервис — это совокупность программно-аппаратных средств, обеспечивающие Пользователю возможность выполнять его трудовые обязанности в рамках бизнес-процессов. Все сервисы могут быть разделены на категории. Такое разделение носит справочный характер и никак не участвует в управлении сервисами или заявками (фактически, категории есть аналог папок для файлов).

Для добавления категории необходимо перейти в портфель сервисов (Сервис -> Портфель сервисов)

	Сервис	Окно ?			
1	По	иск			
1	Жу	рнал изменений объектов			
i	Отч	чёты	_		
	Хра	анилище документов			
	Зад	Задания планировщика			
	По	ртфель сервисов			
	51.0	\/~~~~~			

В левой части открывшегося окна необходимо нажать правой кнопкой мыши и добавить категорию

Портфель сервисов		—	>
бновить 🐻 Помощь (F1)	Поиск: объект не выбран		Q
	Общие История		
	Название:		
	Описание:		
😭 Свойства			
📲 Зависимос	ги		
Добавить к	атегорию		
Добавить с	ервис		
🔀 Удалить			
			2000

#### Внутри категорий можно будет добавить сервисы

	Внитренние ИТ-сервисы	Категория: Вну	тренние ИТ-сервисы
÷ 🛃 😁	Свойства		
5	Зависимости	цие Исто	рия
	Добавить категорию	ізвание:	Внутренние ИТ-сервисы
	Acésouri connuc	исание:	
	дооавить сервис		
×	Удалить		

В окне добавления сервиса необходимо указать

- 1. Название сервиса
- 2. Категория заполнится автоматически, при необходимости, ее можно поменять
- Тип сервиса. Сервисы разделяются на системные и пользовательские сервисы. Системные сервисы – это служебные сервисы, они не доступны пользователям (то есть не входят в каталог сервисов), но от них может зависеть работоспособность других сервисов.



Например, «Электронная почта» - будет пользовательским сервисом, а «Служба DNS» - системным.

- Состояние сервиса. В системе поддерживаются четыре состояния сервисов: «Проектируется», «Работает», «Блокирован», «Исключен». Доступным для просмотра пользователю является сервис в состоянии «Работает» и «Блокирован».
- 5. Владельца сервиса. Сотрудник компании, отвечающий за функционирование и эксплуатацию определенного перечня ИТ-сервисов.
- 6. Специалиста ИТ (или <u>группу специалистов</u>, или <u>сервисный блок</u>) отвечающих за исполнение заявки на разных линиях поддержки.
- Описание сервиса. Текст, который будет введен в это поле, будет доступен пользователям при просмотре каталога сервисов через Web-интерфейс (при оформлении заявки). Поэтому особенно важно, чтобы он был понятным.

IM	Сервис / Добавление	
Общее История		
Название:		
Категория:	Внутренние ИТ-сервисы	v 😭 >> 1
Тип:	Пользовательский у 3	
Состояние:	Проектируется 4	
Владелец:		× 💣 嘴 👬
Ответственные	Nº1:	*
Критичность:		× m 5 6
Таги		
8		
Описание:		^
9		
		×
<b>I</b>		Добавить Закрыть

8. Тэги для поиска сервиса

Более детальное описание сервиса возможно с использованием элементов сервиса и услуг, оказываемых в рамках сервиса.

🗐 😳 Внутренние ИТ-сервисы	Сервис: Пользовате	ельские сервисы \ Интернет
🖻 👩 Пользовательские сервисы	<b>A</b> 06 mm	
💮 💮 ERP-система	🔶 потив 🚳 З	Зависит от   💭 Инфраструктура 🦄 Элементы   🕹 Услуги   🏥 Отклонения от графика 🛀 🖄
— 🍥 Интернет — 🍥 Общие файлы и папки	Название:	Интернет
<ul> <li>Персональный компьют</li> <li>Печать</li> </ul>	Тип:	Пользовательский

**Элементы сервиса** позволяют выделить в сервисе какие-либо компоненты, то, что по умолчанию должно работать в рамках сервиса, и что может поломаться (классификация инцидентов). Это выделение может быть полезно, как минимум, в одном из двух случаев.



• Во-первых, это полезно, если вы хотите получить от пользователя более детальное указание на то, что у него не работает, что у него не получается, то есть в чем суть инцидента.

**Например**, в сервисе Предоставление рабочего места в качестве элементов могут быть компоненты компьютера (конкретно – мышь) или ПО (опять же конкретно – MS Word). Согласитесь, лучше узнать, что конкретно не работает, чем « что-то в компьютере».

• Во-вторых, как элементы сервиса могут быть выделены фактически подсервисы с соответствующими ограничениями на доступ.

**Например**, сервис – это доступ к 1С, а элементы – конкретные конфигурации в этой системе (Склад, Бухгалтерия, Кадры и т.п.).

Если **элементы** сервиса в основном используются как средство классификации инцидентов, то **услуги** — это какие-то действия службы ИТ, которые могут быть затребованы конечными пользователями. Например, это может быть увеличение какой-нибудь квоты, установка дополнительного программного обеспечения, изменение конфигурации компьютера и т.п.

Пользователям будут показываться только услуги, классифицированные как «Пользовательские». Остальные носят служебный характер.

Для добавления элемента\услуги необходимо выбрать нужный сервис, перейти на соответствующую вкладку и правой кнопкой мыши добавить необходимый элемент \услугу.

Название	• Состояние	Сервис	Тэги
Доступ к интернет	(наследуетс	Пользовательские сервисы \ Инте	
Доступ к Интернет-ресурсам	(наследуетс	Пользовательские сервисы \ Инте	
Интернет-обозреватель (браузер)	(наследуетс	Пользовательские сервисы \ Инте	
	Свойства Добавить		
	Скопировать	шаблоны параметров	
×	Удалить		

Кроме названия элемента\услуги и ее описания, которые также будут видны в каталоге сервисов пользователям, у элемента\ услуги есть дополнительные поля – «Параметры». Здесь можно ввести подсказку для пользователя при оформлении заявки на эту услугу. Цель этого механизма – помочь пользователю правильно оформить заявку, например, включив в нее всю необходимую для выполнения такой заявки информацию.

	Элемент сервиса / Свойства
Общие Шаблон п	оля описания Шаблоны параметров Виды деятельности История
Название:	Доступ к интернет
Сервис:	Пользовательские сервисы \ Интернет
Состояние:	(наследуется от сервиса) 🗸
Ответственные по линиям:	№1: [наследован] ЗАО "СистемДат" \ IТ отдел
	•
Тэги:	
Описание:	Доступ к интернет с рабочего места пользователя, скорость и ширина канала, другие 🔼
	· · · ·

Для добавления параметра необходимо указать Название и Идентификатор (необходим для обращения к параметру в процедуре, отчетах и панелях).

Общие Фильтр И	стория				
Название: ФИО					
Идентификатор:	гификатор: Usef				
Группа: Обязательная информация					
Тип:	Строка 🗸				
Обязательное для заполнения Использовать поиск значения Несколько значений					
Полько чтение Фильтрация Показывать клиентам в веб					
Внешний вид парам	етра и значение по умолчанию				
Обязательная информация					
ФИО:					

Данные параметры могут быть следующих типов

- Строка
- Дата
- Число
- Выбор из списка (можно подготовить справочники заполняемых данных)
- Булево значение (чек-бокс)
- Пользователь (выбор из списка пользователей из базы ИМ)
- Местоположение (выбор списка зданий, комнат из базы ИМ)



- Таблица
- Файл (необходимость прикрепления файла)

Получасть	BURUN N	зсписка	лолучостей в	( Kase)
должность			должностей в	vasej

Общие	Фильтр	История	
Назван	ие:		
Иденти	фикатор:		
Группа:			
Тип:		Строка	~
069	зательное	д, Булево значение Число	поиск значе
🗌 Тол	ько чтени	Строка	
Внешний вид парам		дата Переключатель Выбор из списка	
		Пользователь Подразделение	
		Модель	
		Конфигурационный элемент	
		Файл	
		Должность	
,		Таблица	

Для каждого типа во вкладке Фильтр можно указать дополнительную фильтрацию данных.

• Строка – количество символов

Общие Фильтр	История	
Минимум символ	ов: О	~
Максимум симво	лов: 500	~ ~

• Выбор из списка – список данных (справочник) добавляется вручную в систему

Общие	Фильтр	История	
	·		
Справо	очник:		

• Пользователь – фильтрация пользователя по подразделениям и организациям

Общие Фильтр История								
Фильтрация по подразделению	Фильтрация по подразделению							
● Нет								
○ Фиксированное подразделение:								
	>>							
○ Подразделение клиента заявки								
🔿 Организация клиента заявки	🔘 Организация клиента заявки							
Фильтрация по операциям П Только материально-ответственные								

• И т.д.



Для каждого параметра можно дополнительно указать видимость клиенту, возможность заполнения нескольких значений и т.д.

Группа:			
Тип:	Пользователь	*	
🗌 Обязательное дл	ля заполнения	Использовать поиск значения	🗌 Несколько значений
🗌 Только чтение		🗌 Фильтрация	🗌 Показывать клиентам в веб
Внешний вид парам	етра и значение	по умолчанию	
:			✓

Для удобства просмотра параметров их можно группировать, для этого в поле Группа необходимо писать значение группы

Общие	Фильтр	История
Назван	ие:	ФИО
Иденти	фикатор:	User
Группа:	:	Обязательная информация
Тип:		Строка 🗸
	19 PT A AL UCA	

На веб-интерфейсе это будет выглядеть, как отдельные вкладки



Подробнее про настройку дополнительных параметров можно прочитать в инструкции на сайте.

Для услуг можно дополнительно указать схему обработки данной услуги, так как для каждой услуги может быть свой процесс обработки. Данные схемы выбираются из списка существующих в системе схем рабочих процедур

		www.inframanager.r
M	Услуга сервиса / Свойства	
Общие Шаблон по	ля описания   Шаблоны параметров   Виды деятельности   История	
Название:	Установить/удалить Интернет-обозреватель	
Сервис:	Пользовательские сервисы \ Интернет	😭 >>
Тип:	Пользовательская 🗸	
Состояние:	(наследуется от сервиса)	
Ответственные по линиям:	🔩 №1: [наследован] ЗАО "СистемДат" \ IТ отдел	4
Тэги:		
Описание:	Установить/удалить стандартный Интернет-обозреватель (IE6.7) или его FireFox, и пр.)	аналог (Opera, 🔨
		~
Рабочая процедура	3	
Идентификатор:		× 🕋 >>
Активная версия:		
	Сох	ранить Закрыть

## 3.6. Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)

Один и тот же сервис может предоставляться с разным уровнем качества. Даже в одной и той же организации. Этот уровень должен быть зафиксирован, понят и принят обеими сторонами: и потребителем сервиса, и поставщиком сервиса. Для этой цели и используются соглашения об уровне сервиса (Service Level Agreement –SLA).

В системе «ИнфраМенеджер» могут быть зарегистрированы SLA, заключенные с организационной единицей любого уровня: с отдельным пользователем, с подразделением и с организацией в целом. В результате, когда конкретный пользователь обращается за услугой в ИТ-службу, система последовательно проверяет наличие и характер:

- сначала SLA, заключенные с этим конкретным пользователем,
- затем SLA, заключенные с подразделениями в порядке их иерархии,
- и в последнюю очередь SLA, заключенные с организацией.

Соответственно, если у пользователя есть отдельные SLA (например, это VIP-пользователь, генеральный директор), система автоматически определяет временные параметры, в которые необходимо решить поступившую заявку.



Для простоты настройки вы всегда можете обойтись одним единственным SLA для всей организации целиком, предусматривающим обработку любой заявки.

#### SLA состоит из:

- Перечня пользователей, с которыми заключено соглашение
- перечня сервисов, их элементов и услуг, которые предоставляются в рамках данного соглашения
- и набора правил, определяющих выбор времени обработки заявки.

Для добавления SIA необходимо перейти в списки соглашений (Сервис -> SLA)

Сер	вис	Окно	?	
	Баз	азнаний	i	Γ
	Жу	рнал изм	иенений объектов	
-	Про	ректы		ŀ
	Отч	еты		H
	Хра	нилище	: документов	
	Зад	ания пл	анировщика	6
-	Пор	отфель о	сервисов	þ
	SLA	(Согла	шение об уровне сервиса)	þ
	Cxe	мы рабо	очих процедур	ľ

#### В отрывшемся окне нажать правой мыши и выбрать «Добавить»

M		SLA			_	
ಿ Обновить 📧 Экспорт данных 🐻	Помощь (F1) 🔇 SLA вышестоящих об	ъектов ≼ Собстя	венные SLA 🔒 SL	.А вложенных объ	ектов	
<ul> <li>В 340 "СистемДат"</li> <li>В - О 340 "СистемДат"</li> <li>В - Филиал 340 "СистемДат"</li> </ul>	Название	Номер	Действует с	Действует по	Зона	График
	🚰 Свойства					
	🗋 Добавить					
	Создать по аналоги Х Удалить	и				
	<	Ш				>
	Фильтр:				¥ 🛜 🔞	0
						Закрыть

На форме добавления SLA в первой вкладке необходимо указать следующее:

	SL <b>A / Д</b> обавление			
Экспорт данн	ых		7	
бщие Шаблон	ны параметров Сервисы Правила 1			
Название:		Заключено с		
Номер:	2	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Действует с:	□ 03.04.2020 16:24 🗐 🕶 🛛 🗖 o: 🔲 03.04.2020 16:24 🗐 🛫			
Зона:	UTC+03:00) Калининград, Минск 3			
График:	× 🗃 4			
Описание:				
	5			
6				
	×			

- 1. Название SLA
- 2. Номер соглашения, при необходимости
- 3. Период действия, при необходимости
- 4. Часовую зону
- 5. Рабочий график, по которому будет вычисляться время обработки заявок
- 6. Описание SLA, при необходимости
- 7. С кем заключено данное соглашение. Можно указать как всю организацию целиком, так и отдельные подразделения и конкретных пользователей.

Во вкладке Шаблоны параметров можно добавить дополнительные параметры по аналогии с элементами и услугами, эти параметры также будут добавлены в заявку. Значения параметров можно указать в правилах SLA

M		SLA / Добавление			X
📧 Экспорт данных					
Общие Шаблоны параметров	Сервисы Правила				
(Vip-клиент					
					-
					~
L					
<b>N</b>			Добавити	ь Зак	рыть



Общие	Связаннь	ие задания [1]	Связанные пробл	темы (0)	Сообщения (0)	Реше
Тип зая	явки:	Заявка			<b>**</b>	Ср
Владел	ец:	Мышин Вади	им Борисович	Q	× 😭 >>	Вл
Исполн	итель:	объект не вы	ыбран	Q	४ ₪ >>	Пр
Зареги	стрирован	ia: 📝 17.0	5.2011 07:00:00			Из
Открыл	ra:	17.0	5.2011 14:09:11			Вь
Закрып	гь до:	17.05.2	011 09:00:00			Зa
Соглаш	ение:	Соглаш	ение с компанией			Ta
Количе	ство эска	лаций: 2		Пар	аметры SLA: 1	Ли

#### Во вкладке Сервисы необходимо указать доступные по данному соглашению сервисы

M	SLA / Добавление	
📧 Экспорт данных		
Общие Шаблоны параметров	3 Сервисы Правила	
Доступ к сервисам:	Параметры связи с выбранным сервисом:	
<ul> <li></li></ul>	и Зона: [(UTC+03:00) Калининград, Минск	
	График:	··· 1
	Инфраструктура, обеспечивающая связь с этим сервисом:	
	Категория 🔺 Название Размещение	
< III >	Фильтр: 🗸 🗸	0
	Добавить	Закрыть

Во вкладке Правила необходимо описать правила определения сроков обработки заявки.



Любое правило состоит из двух частей. В первой части - «Если» задается условие, указывающее, для каких заявок применяется это правило, а во второй части — время обработки.

Ка	аких	за	явок	применя	ется	это	правило,	а	во	второй	части	_	время
	M				Пр	авило	/ Свойства						
	Общее	Ист	ория										
	Has	звание	: Обще	ее правило									
	E	Если							Доба	авить условие			
		•	Сервис Пе почта или Печать	ерсональный ко Прочее Оборуда	мпьютер и ование или	или Интер в Общие «	онет или Электроні Файлы и папки или	ная		Удалить			
		•	Пользоват или Отдел Отдел про	гель из IT отдел погистики или даж или Отдел	і или Бухга Отдел мар проектных	оттерия и кетинга решений	или Отдел безопас или Отдел персони 4 или Отдел САПР	юсти ала или		Удалить			
	Т	б							Доба	вить действие			
		•	Время обр	аботки заявки	составит 8	) час. <mark>О</mark> м	ИН.			Удалить			
	Копира	овать к	как текст							Сохранить	Закрыть		

#### В действиях также могут быть использованы дополнительные параметры

M		Правило / Добавление	-		X	0.	льзо	ват
Общее	История					0.	льзо	ват
Назв	зание:						_	
E	<b>сли</b> • Поль	Добавить усло зователь из Администрация Удалить	вие					
T	D	Добавить дейс	твие					_
		Время обр	babo.	тки з	аявки			
		Параметр	5 00р "Vip-	·клие	гки заяв ент'	ки		
								3a
Копиров	зать как т	екст Добавить		Зан	крыть	]		



Все правила обрабатываются системой в соответствии с порядком. При необходимости данный порядок можно поменять

🕅 SLA / Добавление	
📧 Экспорт данных	
Общие Шаблоны параметров Сервисы Правила	
VIP	
Высокий приоритет	
Средний приоритет	
Низкий приоритет	-
	· ·
Добавить	Закрыть

Правила могут создаваться по одному, могут копироваться из уже существующих SLA.

### 3.7. Настройки параметров системы

Основные настройки работы самой системы находятся в настройках параметров системы (Сервис - > Настройка параметров системы)



### 3.7.1. НАСТРОЙКА СЕРВИСОВ

Во вкладке Настройка сервисов необходимо указать все настройки сервисов системы

<b>\$</b> 2			www.infr	amanager.ru
M		Настройка параметров сист	темы	
Настройка сервисов ✓ Планировщик (клиент) ✓ Планировщик (сервер)	^	Общие		
Почтовый сервис (клиент) Сервис мониторинга (клиент) Сервис мониторинга (клиент) Сервис рабочих процедур (клиент) Сервис рабочих процедур (клиент) Сервис рабочих процедур (сервер)		Порт сервиса: 9012 🗘 🗋 Включит	гь трассировку	
		Подключение к почтовому сервису Имя или ір-адрес сервера:		0
		Порт сервиса: 8089	Проверить подключение	a
Служба поддержки		Имя или ip-agpec сервера: localhost		
— 🗐 Бюджет — 🎒 Линии поддержки — Настройка казариалов		Порт сервиса: 9013 🗘	Проверить подключение	
<ul> <li>Пастройка Каленцаря</li> <li>Пастройка Web-сервера</li> <li>Настройка заданий</li> </ul>		Подключение к службе поиска Имя или ip-aдрес сервера: localhost		
<ul> <li>Настройки заявок</li> <li>Настройка проблем</li> <li>Ш</li> </ul>	~	Порт сервиса: 9014 🔦	Проверить подключение	_
			Сохранить Закрыть	-

Порт сервиса планировщика: 9010

Порт почтового сервиса: 8089

Порт сервиса мониторинга: 9013

Порт сервиса рабочих процедур: 9012

Порт сервиса поиска: 9014

Для настройки приема и отправки почтовых сообщений:

- Почтовый сервер SMTP
- Почтовый адрес для отправки
- Имя отправителя
- Требуется ли SMTP-аутентификация
- Учетная запись для аутентификации

Во вкладке Адреса настройки почтового сервиса можно указать адреса, письма с которых разрешить или запретить обрабатывать

склю	чения					
Email		Действие				
mail:			Действие:	Разр	ешить	~
mail:			Действие: Добави	Разр пъ	<b>ешить</b> Изменить	<b>∨</b> Удалить
mail: олити	ка		Действие: Добави	Разр пть	ешить Изменить	<b>∨</b> Удалить



Во вкладке Рабочие процедуры можно настроить правила обработки почтовых сообщений. Для добавления правил необходимо в списке нажать правой кнопкой мыши и выбрать «Добавить». В появившемся окне заполнить следующие поля:

Общие параметры п	равила		
Название:			
Примечание:			^
3			
			~
Условия:			
2			
4			
Рабочая процедура	подмолчанию		
Идентификатор:		X	***
Активная версия:			
		Добавить	Закрыть

1. Название правила

#### 2. Условие его выполнения. Условия могут быть следующие:

Условие:		~
	'Тело' содержит <текст>	
Іараметр условия:	Тело' не содержит <текст>	
	Сообщение от адреса из «конкретный домен»	
	Сообщение от адреса не из <конкретный домен>	
	Сообщение от <конкретный адрес>	
	Сообщение не от <конкретный адрес>	
	Сообщение от пользователя ИМ	
	Сообщение не от пользователя ИМ	
	'Тема' содержит <текст>	
	'Тема' не содержит <текст>	
	Сообщение для <конкретный адрес>	
	Сообщение не для «конкретный адрес»	

по умолчанию

- 3. При необходимости примечание
- 4. Указать по какой рабочей процедуре обрабатывать данное почтовое сообщение.

Такие правила как минимум могут разгрузить диспетчеров, которые должны классифицировать заявки. Можно настроить правило, например, если в теме письма есть текст «Не работает



принтер», то в процедуре можно сразу у такой заявки проставить сервис «Печать», элемент «Принтер».

Правила обрабатываются по порядку, настроенному в системе, письмо будет разобрано по первому подходящему правилу.

Общие	Получение почты	Отправка почты Адреса Рабочие процедуры Цитирование								
правила сопоставления расочеи процедуры										
Обработка сообщений от 1С										
Обработка почтового сообщения для существующей заявки										
Обработка почтового сообщения для существующего задания										
Обраб	ботка почтового сос	бщения для сущес	твующей	проблемы						
Созда	ние новой заявки п	ю почтовому сообы	цению			- CP*				
Автоо	твет от почтового с	ервера								
Обраб	ботка почтового соо	бщения от неизве	стного ИІ	И пользователя						

Подробнее по настройкам почтового сервиса Вы можете прочитать в инструкции на сайте.

### 3.7.2. Служба поддержки

Во вкладке Служба поддержки можно настроить:

**Линии поддержки**. Указать какое количество линий будет участвовать в обработке обращений пользователей.

Настройка параметров системы		
Сервис мониторинга (сервер) Сервис рабочих процедур (клиент) Сервис рабочих процедур (сервер) Сервис поиска (клиент) Сервис поиска (сервер) Сервис телефонии (клиент) Сервис телефонии (сервер) Служба поддержки Соржет Минии поддержки Настройка календаря Настройка календаря Настройка заданий Настройка заданий Словещения по умолчанию Пользовательские поля Согласования	~	Линии поддержки Количество линий поддержки: 2



Настройки календаря. В настройках календаря можно указать график рабочего времени по умолчанию.

M		Настройка параметров системы
<ul> <li>Настройка сервисов</li> <li>Планировщик (клиент)</li> <li>Планировщик (сервер)</li> <li>Почтовый сервис (клиент)</li> <li>Почтовый сервис (клиент)</li> <li>Сервис мониторинга (клиент)</li> <li>Сервис рабочих процедур (клиент)</li> <li>Сервис рабочих процедур (сервер)</li> <li>Сервис поиска (клиент)</li> <li>Сервис сервер)</li> <li>Сервис поиска (клиент)</li> <li>Сервис поиска (клиент)</li> <li>Сервис телефонии (клиент)</li> <li>Сервис телефонии (сервер)</li> <li>Катройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Катройка заданий</li> <li>Катройка заданий</li> <li>Катройка заданий</li> <li>Катройка заданий</li> </ul>	< III >	Настройка графика рабочего времени по умолчанию Справочник праздников: Стандартный Справочник выходных: Стандартный Временная зона: (UTC+03:00) Волгоград, Москва, Санкт-Петербург (RTZ 2) ✓ Начало работы: 09:30 ⓒ ØGeg 12:00 ⓒ n 13:00 ⓒ Окончание работы: 18:30 ⓒ ØGeg 12:00 ⓒ n 13:00 ⓒ Мастройка трудозатрат Paspeшить добавление в завершенные объекты Формат отображения трудозатрат Фило часов Строгий интервал времени Настройка отчетного периода День € Неделя Месяц Автоматически переводить табель в "На рассмотрении" по истечении отчетного периода

Настройка Web-интерфейса. В настройках веб-интерфейса необходимо указать адрес портала ИМ, который потом будет проставляться в оповещениях. Также необходимо уточнить можно и использовать статьи баз знаний для новой заявки.

<ul> <li>Настройка сервисов</li> <li>Планировщик (клиент)</li> <li>Планировщик (сервер)</li> <li>Почтовый сервис (клиент)</li> <li>Сервис мониторинга (клиент)</li> <li>Сервис мониторинга (сервер)</li> <li>Сервис рабочих процедур (клиент)</li> <li>Сервис рабочих процедур (клиент)</li> <li>Сервис поиска (клиент)</li> <li>Сервис поиска (клиент)</li> <li>Сервис поиска (сервер)</li> </ul>		Настройка Web сервера Службы поддержки Адрес Web сервера: ✓ Использовать поиск по Базе Знаний при регистрации новой заявки в Web
Сервис телефонии (клиент) Сервис телефонии (сервер) Служба поддержки Бюджет Минии поддержки Настройка календаря Настройка заданий Настройка заданий Настройка заданий Настройка заданий Настройка зарвок Настройка проблем	>	Сохранить Закрыть

Настройка заданий. В настройках заданий указывается срок и процедура обработки задания по умолчанию

Почтовый сервис (сервер)			www.inframanager.ru
Сервис мониторинга (клиент)     Сервис мониторинга (сервер)     Сервис рабочих процедур (клиент)     Сервис рабочих процедур (сервер)     Cервис поиска (клиент)     Cервис поиска (сервер)     Cepsuc поиска (сервер)     Econsuc телефонии (клиент)		Оощие параметры з Поле "Выполнить до ✓ Предупреждать в Рабочая процедура г	адания "рассчитывать как сумму текущего времени и 2 🙃 ч. 0 🙃 м. в случае нарушений срока выполнения заданий по умолчанию для заданий
Сервис телефонии (клиент)     Сервис телефонии (сервер)     Служба поддержки     Боджет     Линии поддержки     Настройка календаря     Настройка Уеb-сервера     Настройки заявляк		Идентификатор: Активная версия:	workDrderWorkflow
Настройка проблем     Оповещения по умолчанию     Пользовательские поля     Ornacoвания     Supervised Statements     Supervised Statements     Supervised Statements	~		
			Сохранить Закрыть

Настройка заявок. В настройках заявок заполняется следующая информация:

- От какой даты рассчитывать срок выполнения по SLA (в том числе при пересчете срока)
- Время исполнения при отсутствии SLA
- Рабочую процедуру обработки заявок по умолчанию
- Шаблоны оповещений, которые отправляются автоматически системой

Почтовый сервис (сервер)       Общие параметры заявки         Сервис окониторинта (склент)       Сервис рабочки процаду (клиент)         Сервис поиска (сервер)       Сервис поиска (сервер)         Сервис поиска (сервер)       Сервис поиска (сервер)         Сервис поиска (сервер)       Сервис поиска (сервер)         Сервис поиска (сервер)       Предупреждать при выполнении операции, нарушающей SLA         Предупреждать при выполнении операции, нарушающей SLA       Обновлять состав параметров каждый раз при смене з лемента / услуги         Растойка календаря       Пастройка календаря         Настройка календаря       Настройка календаря         Настройка заданий       Кинент)         Сопласователем конкупурацией       Сервис поиска (сервер)         Пользовательские поля       Сервис поиска (сервер)         Настройка календаря       Настройка календаря         Настройка календаря       Цаблон оповещения сязи:       Сервисные контракты         Пользовательские поля       Стинартная скема обработки заявок       Валения         Настройка коленцая       Валения сязи:       Сервисные контракты       Серисные контракты         Пользовательские поля       Согласования       Валения сарания саязи:       Сервисные сароне Заявки         Пользовательские поля       Сопросещения о учоличнию заполненной заявки клиента       Серистрации част

Настройка проблем. В настройках проблем указывается срок и процедура обработки проблем по умолчанию


Оповещения по умолчанию. В данных настройках можно указать оповещения, которые будут отправляться всем пользователям системы в зависимости от их ролей. Это настройки по умолчанию оповещений, дальше в карточке пользователя можно локально настроить выбор оповещений



После выбора необходимых оповещений нужно нажать на кнопку Применить настройки для всех пользователей. После этого данные настройки коснуться всех существующих пользователей в системе, и новых, добавляемых. пользователей.

**Пользовательские поля.** У объектов заявка\задание\проблема по умолчанию есть, помимо стандартных полей, дополнительные поля, в которые тоже можно записывать необходимую



информацию. По умолчанию данные поля называются пользовательскими. В данной настройке можно это поле переименовать.

M	Настройка параметров системы	X
Почтовый сервис (сервер) Сервис мониторинга (клиент) Сервис рабочих процедур (клиент) Сервис рабочих процедур (сервер) Сервис поиска (клиент) Сервис поиска (сервер) Сервис телефонии (сервер) Сервис телефонии (сервер) Сружба поддержки Воджет Линии поддержки Настройка Учер-сервера Настройка Учер-сервера Настройка заданий Настройка заданий Настройка заданий Настройка заданий Настройка заданий Соповешения по умолчанию Соповешения по умолчанию Сопрасования Импорт Нервомение конфигурацией	Заявка Задание Проблема Названия пользовательских полей заявки Пользовательское поле 1: Пользовательское поле 1 Пользовательское поле 2: Пользовательское поле 2 Пользовательское поле 3: Пользовательское поле 4 Пользовательское поле 5: Пользовательское поле 5 Сохранить Закре	
Связанные проблемы [0] Сообщения [0] Р Пользовательское поле 1 Пользовательское поле 2 Пользовательское поле 3 Пользовательское поле 4 Пользовательское поле 5 В заявке	шение Файлы [0] Связи [0] Трудозатраты Согласования [0] Дополнительные поля	

<b>\$</b> 2		www.inframanager.ru
M	Настройка парам	етров системы
<ul> <li>Пастроика сервисов</li> <li>Палнировщик (клиент)</li> <li>Планировщик (слервер)</li> <li>Почтовый сервис (клиент)</li> <li>Почтовый сервис (сервер)</li> <li>Сервис мониторинга (клиент)</li> <li>Сервис мониторинга (клиент)</li> <li>Сервис рабочих процедур (клиент)</li> <li>Сервис рабочих процедур (клиент)</li> <li>Сервис рабочих процедур (клиент)</li> <li>Сервис поиска (сервер)</li> <li>Сервис телефонии (клиент)</li> <li>Сервис телефонии (сервер)</li> <li>Сервис телефонии (сервер)</li> <li>Бюджет</li> <li>Линии поддержки</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Пользовательские поля</li> <li>Согласования</li> <li>Управление конфигурацией</li> </ul>	<ul> <li>Заявка Задание Проблем</li> <li>Названия пользовательских</li> <li>Пользовательское поле 1:</li> <li>Пользовательское поле 2:</li> <li>Пользовательское поле 3:</li> <li>Пользовательское поле 4:</li> <li>Пользовательское поле 5:</li> </ul>	а полей заявки Срок реакции превышен Было привлечение 2-й линии поддержки Пользовательское поле 3 Пользовательское поле 4 Пользовательское поле 5 Сохранить Закрыть
Связанные проблемы (0) Сообщения (0) В	Решение Файлы [0] Связи	[1] Трудозатраты Согласования [0] Дополнительные поля 🗼 < >
Срок реакции превышен: Было привлечение 2-й ли Пользовательское поле 3 Пользовательское поле 4 Пользовательское поле 5		

Согласование. В данной настройке указываются шаблоны оповещений по согласованию, которые автоматически отправляются системой при работе с объектом Согласование.

M	Настройка параметров системы
<ul> <li>Настройка сервисов</li> <li>Планировщик (клиент)</li> <li>Планировщик (сервер)</li> <li>Почтовый сервис (сервер)</li> <li>Сервис мониторинга (сервер)</li> <li>Сервис мониторинга (сервер)</li> <li>Сервис рабочих процедур (сервер)</li> <li>Сервис поиска (клиент)</li> <li>Сервис телефонии (сервер)</li> <li>Сизкба поддержки</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Настройка заданий</li> <li>Пользовательские поля</li> <li>Оповещения по умолчанию</li> <li>Пользовательские поля</li> <li>Оправление конфигурацией</li> </ul>	Общие параметры согласования         Шаблон оповещения о начале согласования         Начало согласования         Шаблон оповещения об удалении согласующего         Удаление согласующего         Удаление согласующего         Х 📽 >>
	contraring contraring



# 3.8. Роли и доступы для сотрудников ИТ

Выстраивание процессов по ITIL потребует рассмотрения и назначения большего числа ролей. Это не значит, что необходимо будет немедленно расширить штат ИТ-службы. Вполне допустимо выполнение одним человеком нескольких ролей и выполнение одной роли несколькими людьми. Конкретный набор ролей и их распределение сильно зависит от организации.

Однако при совмещении ролей важно помнить, что между целями, которые преследуют различные роли, могут быть противоречия. Назначать такие роли одному и тому же человеку не следует – часть целей не будут достигнуты.

**Пример**: если есть человек, который отвечает за обработку инцидента, его задача – как можно быстрее запустить сервис, не разбираясь в причинах и следствиях. Если человек решает проблемы, его задача – исправить ситуацию так, чтобы она больше не повторялась, не взирая на время решения проблемы.

Для сотрудников службы ИТ (которые в конечном счете и будут обслуживать пользователей, осуществлять администрирование системы и т.п.) необходимо указать **роли**, которые они могут исполнять (выполняется на закладке «Роли»).

Каждая роль, кроме названия, определяется набором разрешенных для этой роли операций над объектами системы – в том числе над объектами ИТ-инфраструктуры (компьютеры, здания, офисы, патч-корды и пр). То есть каждому ИТ-специалисту необходимо определить рамки, в пределах которых он может действовать в системе.

Важно!!!

Пользователь, которому не назначена ни одна роль, не может сделать в системе ничего, кроме подачи заявок в службу Service Desk.

Список ролей по умолчанию в системе можно посмотреть в Редакторе ролей:

Сервис	Окно ?	
Баз Жу Пр От Хр За, По SL/ Схи Ран Со Сп	за знаний орнал изменений объектов оекты четы анилище документов дания планировщика ртфель сервисов А (Соглашение об уровне сервиса) емы рабочих процедур бочие процедуры бытия службы рабочих процедур исок сообщений тивные пользователи	н р р
Pe	дактор ролей	
Ha	стройка параметров системы	

M	Роли 📃 🗖 🗙
Обновить 📧 Экспорт данных 🛃 Помощь	(F1)
Название	Примечание
Администратор модуля мониторинга	Администратор мониторинга выполняет настрой
Администратор системы	Администратор системы имеет право на измене
Администратор службы поддержки	Администратор службы поддержки имеет право
Аналитик	Роль позволяет создавать панели статистики (в
Инженер службы поддержки	Инженер службы поддержки имеет право на обр
Менеджер закупок	Ответственный за формирование и обработку за
Менеджер программного обеспечения	Сотрудник, отвечающий за каталог используемо
Оператор службы поддержки	Оператор службы поддержки имеет право на рег
Ответственный за учет пользовательской техн	Сотрудник, отвечающий за учет пользовательск
Руководитель ИТ-подразделения	Руководитель ИТ-подразделения имеет право н
Сетевой администратор	Сетевой администратор имеет право на ведение
Системный администратор	Сотрудник, отвечающий за учет сетевого оборуд
Технический писатель	Роль предоставляет возможность вести базу зна
Фильтр:	🗸 🏹 💿 13 Закрыть

Для каждой роли в примечании указан смысл данной роли. В рамках каждой роли указано какие действия возможны над тем, или иным объектом:

				www
Роль	/ Свойства		_ 🗖	X
ие История				
вание: Инженер службы поддержки				
мечание: Инженер службы поддержки имеет пра формирование и обработку проблем и операции с оборудованием: опрос чере Доступ предоставляется к объектам к	аво на обработку заявок заданий. Доступны опер es ComputerInfo; перемец атегорий: оконечное обо	конечных пользователе ации по ведению базы з ение техники, расход ма рудование, периферийн	й, на наний и этериала ре	. >
перации Операции жизненных циклов				
🗐 🔳 Закупка расходного материала	<ul> <li>Описание операц</li> </ul>	чи:		
<ul> <li>Заявка</li> <li>Взять</li> <li>Видеть все заявки</li> <li>Видеть заявки ИТ-сотрудников</li> <li>Видеть заявки по моему сервису</li> <li>Видеть заявки по ТОЗ</li> <li>Видеть заявки сотрудников</li> <li>Открыть свойства</li> <li>Передать</li> <li>Редактировать служебные поля заявки</li> <li>Создать</li> <li>Создать по аналогии</li> </ul>	Ξ			
	~			~

Помимо ролей по умолчанию можно создавать свои роли, как «с нуля», так и создавая по аналогии

Сетевой администрато	op 🛛			Сетево	ой администра
Системный администр	атор			Сотруд	ник, отвечаю
Технический писатель				Poge r	редоставляет
	<b>P</b>	Свойства	Ente	≥r	
		Добавить	Inse	rt	
		Создать по анало	гии		
	×	Удалить [	)elet	:e	
Фильтр:		Назначить			

Назначить роли можно непосредственно из редактора ролей, нажав правой кнопкой мыши на необходимую роль

Сетевой администрат	op		Сете	вой администра
Системный администр	ратор		Сотр	удник, отвечаю.
Технический писатель			Pogs	предоставляет
		Свойства Ег	nter	
		Добавить In	sert	
		Создать по аналоги	ии	
	×	Удалить De	lete	
Фильтр:		Назначить		



В списке сверху будут перечислены пользователи, которые уже имеют данную роль. Для назначения роли необходимо найти пользователя (или нескольких пользователей) и нажать на кнопку «Назначить роль»

M			Роль / Назначе	ние			X
Роль: Инженер	службы поддержк	и					
Тользователи, кото	рым назначена тек	ущая роль					
Фамилия 🔺	Имя	Отчество	Логин	Табельный ном	Комната	Здание	^
Админов	Админ	Админович			Нет	Нет	
Клочков	Петр				104	Строение 1	=
Корнеев	Андрей	Семенович			104	Строение 1	
Мышин	Вадим	Борисович			104	Строение 1	_
Подколичев	Владислав	Иванович			104	Строение 1	~
<		*			101	c 1	>
Фильтр:	¥	~			v (	7 🔞 6	
		👍 Назначить	роль 🖶 Отменит	ъ назначение			
Іользователи без т	екущей роли						
Фамилия 🔺	Имя	Отчество	Логин	Табельный ном	Комната	Здание	^
Admin	Admin		IM\atereschenko		Нет	Нет	
Бабичев	Владимир	Дмитриевич			Нет	Нет	
Батурин	Николай	Анатольевич			217	Строение 2	
Белов	Николай	Максимович			211	Строение 1	
Бойцова	Альбина	Романовна			215	Строение 2	

Для удобства поиска пользователей можно использовать фильтр внизу формы

Фамилия 🔺	Имя	Отчество	Логин	Табельный ном	Комната	Здание ^
Admin	Admin		IM\atereschenko		Нет	Нет
Бабичев	Владимир	Дмитриевич			Нет	Нет
Батурин	Николай	Анатольевич			217	Строение 2
Белов	Николай	Максимович			211	Строение 1
Бойцова	Альбина	Романовна			215	Строение 2
Болотина	Bepa	Владимировна			111	Склад
Веселова	Раиса	Ивановна			216	Строение 2
n		0			017	
Фильтр:	~	<b>~</b>			~	7 🖾 58
					C	охранить Закрыть

Для работы Service Desk в контексте обработки заявок мы рассмотрим следующие роли:

- Роль оператора службы поддержки. Фактически, оператор службы поддержки является диспетчером Service Desk. Эта роль предполагает взаимодействие с конечными пользователями, поэтому в права этой роли включены возможность выступать в качестве владельца любой заявки.
- Роль инженера службы поддержки. Предполагает выполнение работ по исполнению заявок. Поэтому в права этой роли включены возможность выступать в качестве исполнителя любой заявки.
- Наконец, роль администратора службы поддержки предполагает контроль и совершенствование процедур и работы Service Desk. Поэтому именно ему отправляются оповещения о нарушениях процедур и соглашений, в права этой роли включены возможность по замене владельцев и исполнителей заявок.



Роли можно раздать и непосредственно назначив их в карточке пользователя. Для этого необходимо найти нужного пользователя в списке пользователей и перейти во вкладку Роли

) бщие Ро	оли	Доступ/Ответственность	Оповещения	SLA	Доступные сервисы	Откло	нения от графи	<
Роли поль	зоват	еля:						
Роль								~
🗌 Админ	истра	гор модуля мониторинга						
🗌 Админ	истра	гор системы						≡
🗌 Админ	истра	гор службы поддержки						
🗌 Аналит	гик							
Инжен	ер слу	ужбы поддержки						
🗌 Менед	жер з	акупок						
Менед	жер п	рограммного обеспечения						~
<u> </u>								
Описание	е поли							

Помимо ролей, которые определяют действия над объектами есть еще ТТЗ (территориально технологическая зона ответственности) и ТОЗ (территориально-организационная зона ответственности), которая определяет к каким именно объектам есть доступ у специалиста.

TT3 определяет над какими типами оборудования и с какого местоположения специалист может работать



TO3 определяет с какими заявками может работать специалист ИТ (если в роли указана галочка Видеть заявки по TO3), где у клиента указано определенное местоположение, клиент с определенного подразделения и заявка имеет определенный сервис





Назначенные роли и доступы можно копировать, таким образом можно настроить все необходимое в карточке одного пользователя, а другим просто скопировать

раличер	рладимир	дми риевич		www.infi	ramanage
Батурин	Николай	Анатольев	~ ~	F	217
Белов	Николай	Максимов 🎬	Свойства	Enter	211
Бойцова	Альбина	Романовні 📄	Добавить	Insert	215
Болотина	Bepa	Владимир	<u>И</u>	Delete	111
Веселова	Раиса	Ивановна 🔨	удалить	Delete	216
Волкова	Ольга	Викторовн 🔍	Найти		217
Гаврилова	Виолета	Максимов			102
Григорец	Юрий	Иванович 🕅	Имущество		116
Григорьев	Александр	Алексеен	Скопировать пра	ва	Нет
<			Ответственность	за объекты	

#### В открывшемся окне:

M		Достуг	л / Назначен <mark>и</mark> е		_	. 🗆 X
Пользователь:	Батурин Николай А	натольевич				
🖌 Объекты 🖌	Типы оборудования	🖌 Местополож	ение 🔽 Подраздо	еление 🔽 Сервис	ы 🔽 Роли 🗖	
Пользователи с так	чим же доступом					2
Фамилия 🔺	Имя	Отчество	Логин	Табельный ном	Комната	Здание
<	III					>
Фильтр:	~	~		~	7 🛛	0
			1.1.1			
	4	Назначить дост	туп 👆 Отменить	назначение		
Пользователи с др	ГИМ ПОСТИПОМ					
Фамилия	Имя	Отчество	Логин	Табельный ном	Комната	Здани
Admin	Admin	01100100	IM\atereschenko		Нет	Нет
Админов	Админ	Админович			Нет	Нет
Бабичев	Владимир	Дмитриевич			Нет	Нет
Белов	Николай	Максимович			211	Строе 🗠
<	Ш					>
Фильтр:	~	~		~	7	63
				3	Сохранить	Закрыть

- 1. Необходимо указать что именно нужно скопировать
- В данном поле будут отражены пользователи, которые уже имеют аналогичные роли и доступы
- 3. В данном списке необходимо выбрать специалистов, которым будут скопирована права
- 4. После выбора пользователей необходимо назначить им доступ, нажав на соответствующую кнопку.

Подробнее о ролях и доступе Вы можете прочитать в соответствующей инструкции.



По практике рекомендуем при назначении любых работ (как по заявкам, так и по заданиям) уходить от назначения на конкретного специалиста ИТ, а переходить на назначения в группы. Не



всегда при назначении специалиста можно со стопроцентной уверенность сказать, что он сейчас сможет заняться данной работой. Это может быть связано и с его отгулом, его выездом, его загруженностью и т.д. Соответственно, через группы в системе можно выстроить взаимозаменяемость сотрудников, тот кто свободен на данный момент берет себе назначенную работу из группы.

Чаще всего имеется некоторое разделение сотрудников на **группы**, например, по технологическому принципу: администраторы баз данных, сетевые администраторы и т.п.

Группа именуется, для нее перечисляются сотрудники, которые могут брать на исполнение задания и заявки из очереди. Среди таких сотрудников выделяется ответственный исполнитель. Он должен следить за своевременной обработкой заданий и заявок из очереди. При превышении времени нахождения задания или заявки в очереди ему приходит оповещение.

Группы можно использовать:

- 1. При ручном назначении исполнителя как в заявке, так и в задании
- 2. В каталоге сервисов для автоматического назначения группы, в зависимости от ответственности за сервис (элемент\услугу) (см. <u>Формирование каталога сервисов</u>)
- 3. В шаблон заданий (регламентных работах) для автоматического назначения группы, в зависимости от типа работ (см. <u>Шаблоны заданий</u>)

Для создания группы необходимо перейти в соответствующий список Объекты-> Группы\Очереди



#### В списке правой кнопкой мыши выбрать «Добавить»

M Группы / Очереди							$\times$		
🎅 Обновить 📧 Э	кспор	т данных	占 Помо	щь (F1)					
Название				Ответств	3a	3a	Примечан	ие	
	P	Свойства	Enter						
		Добавить	Insert						
	$\times$	Удалить	Delete						
	_								
<									>

В открывшемся окне заполнить следующие поля:

- 1. Название группы
- 2. Для каких типов объектов используется группа



- 3. Ответственный за группу. Специалист ИТ, который отвечает за разбор заявок\заданий из группы и за выполнение работ, назначенных на группу.
- 4. Специалисты ИТ, которые входят в состав группы.

Важно!!! В группу можно добавить только специалистов с ролью Инженер службы поддержки

5. Примечание. Можно заполнить дополнительную информацию по группе.

M	Группа / Очередь / Добавление
Общие Доступ/О	гветственность История
Название:	
Использовать:	🗹 для Заявок 🔽 для Заданий 🙎
Ответственный:	X >>
Исполнители:	
	4
Примечание:	
5	v
	Добавить Закрыть

Во вкладке Доступ \ Ответственность можно указать, при необходимости, к каким объектам имеет доступ данная группа, по аналогии с доступом\ответственностью конкретного специалиста ИТ.

# 3.10. ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНЫХ БЛОКОВ

Чаще всего для территориально разделенных организаций при назначении ответственных за сервис удобно использовать сервисный блок, в который входят несколько групп.

Например, существуют сервисы, которые поддерживаются централизовано, за такие сервисы отвечает одна группа. А есть сервисы, которые поддерживаются локально специалистами ИТ на каждой отдельной площадке. Для таких случаев и подходят сервисные блоки.

Сервисный блок включает в себя несколько групп, с разным доступом (ТТЗ и ТОЗ). При поступлении заявки по сервису, ответственность за которой лежит на сервисном блоке, система автоматически в поле Исполнитель (Группа Исполнителей) заполнит группу, ответственную за местоположение, подразделение Клиента.

Для добавления сервисного блока необходимо перейти в соответствующий список Объекты -> Сервисный блок



В списке нажать правой кнопкой мыши и выбрать «Добавить». В открывшемся окне заполнить следующие поля:

- 1. Название сервисного блока
- 2. Ответственного за сервисный блок
- 3. Список групп, которые входят в состав сервисного блока.

M		Сервисный блок / Добавление		X
Общие	История		1	
Назван	ие:			
Ответс	твенный:		$\times$	>
Состав	: 2			
				-
	3			-
				-
		Добавить	Закр	рыть

## 3.11. Настройка справочников

Все настройки справочников находятся во вкладке Справочники



### 3.11.1. Типы заявок

Деление всех обращений от пользователей необходимо для следующих ситуаций:

- Сбор статистики. Сколько было обращений о том, что что-то не работает (Инцидент), сколько было запрошено услуг (запрос на обслуживание), сколько заявок было прост консультаций пользователя (вопрос\консультация) и т.д.
- 2. Разделение каталога сервисов. Инцидент можно зарегистрировать только по элементам каталога, запрос на услугу только по услугам.
- Выбор процесса обработки заявки. Для каждого типа обращения можно сформировать отдельную процедуру обработки. (Например, консультация не потребует большого процесса, а может быть ограничена несколькими состояниями; запрос на обслуживание может требовать дополнительных согласований и т.д.)

В системе есть преднастроенные типы заявок, Вы можете использовать существующие либо их менять.



- Вопрос Если у пользователя возник вопрос, на следующем шаге предлагается указать, с каким элементом какого сервиса связан его вопрос.
- Ошибка Если у пользователя возникла какая-то ошибка, ему предлагается указать, в процессе работы с каким элементом какого сервиса возникло сообщение об ошибке.
- Инцидент Если возникли затруднения в работе, то пользователю предлагается указать в процессе работы с каким элементом какого сервиса возникло затруднение.

Техническая поддержка: +7(495)989-7660, доб.911, mailto: im-support@inframanager.ru

www.inframanager.ru



- Запрос на услугу Если пользователь указал, что хочет получить услугу, необходимо указать какую услугу, в рамках какого сервиса он хочет получить.
  - Оборудование и Программное обеспечение дополнительная типизация заявок, для понимания с каким именно компонентом сервиса было связано обращение.

Вы можете формировать любой уровень вложенности типов, но пользователю будет доступен для выбора только верхний уровень, далее классификацию должен проводить специалист ИТ.

Вы можете создать любое количество типов заявки, при этом можете создавать и системные типы, которые будут доступны только для специалистов ИТ, и недоступны для пользователей.

Следует иметь в виду, что информация об инцидентах, заносимая при регистрации и обработке заявки, является основой для совершенствования ИТ-инфраструктуры, для выявления и устранения проблем, имеющихся в ИТ-инфраструктуре. Повтор тех или иных инцидентов, наличие большого числа схожих инцидентов, высокий приоритет инцидентов – это сигналы о наличии существенных проблем, требующих решения.

Зачастую вопросам качества такой информации уделяется недостаточное внимание. Поверхностно и неконкретно описывается как само проявление инцидента, так и действия, предпринятые для его устранения. О чем может сказать запись «Произведены необходимые настройки»? Только о формальном подходе к обработке инцидентов.

Описание инцидента, проведенная диагностика, выявленная причина и выполненные действия должны быть описаны так, чтобы позволить в дальнейшем провести анализ накопленной информации, выявить корневые причины инцидентов и исключить возможность того, что эти причины вновь вызовут новые инциденты.

Для создание нового типа (или изменения существующего) необходимо, нажать на верхний уровень типов «Заявка» правой кнопкой мыши и выбрать «Добавить» (или свойства на любом существующем типе)



В открывшейся форме необходимо указать:

•	www.inframanager.ru
	Тип заявки / Добавление
Общие История	1
Название:	
Родительский тип:	Заявка 🧹 🎬 >>
Иконка:	
Рабочая процедура	
Идентификатор:	
Активная версия:	
🗌 Использовать ки	аталог сервисов для выбора рабочей процедуры (только для услуг)
Обработка	5 6
Обрабатывать как:	
🗌 Показывать в 🤟	′еb-интерфейсе
	7
	Добавить Закрыть

- 1. Название типа
- 2. Родительский тип
- 3. Можно, по необходимости, добавить иконки для каждого типа
- 4. Рабочую процедуру процесс обработки из существующих в системе схем рабочих процедур
- 5. Необходимость использовать схему рабочих процедур, указанную у выбранной в заявке услуги. Для каждой услуги может быть свой процесс обработки.
- 6. Как обрабатывать данный тип. В выпадающем списке необходимо выбрать из существующих типов по умолчанию.
- 7. Доступен ли данный тип для пользователя
- 8. Как данный тип будет виден пользователю при регистрации заявки. Скорее всего некоторым пользователям сложно будет определить, что у них Инцидент. Понятнее будет если данный тип будет называться «Не работает». Поэтому тип будет иметь название Инцидент, а пользователь при регистрации будет видеть «Не работает».

### 3.11.2. ПРИОРИТЕТЫ

Приоритеты в системе необходимы для определения последовательности обработки заявок для специалистов ИТ. Также, в зависимости от приоритета заявки можно менять срок исполнения в правилах SLA.

По умолчанию в системе три приоритета низкий, средний и высокий. Вы можете добавлять еще приоритеты, при необходимости.

		Таблица при	оритетов	www	inframana .
Обновить 🛃 Пома	ощь (F1)				
Габлица приоритетов	Справочники Ист	ория			
1					
			Влияние		
		Низкое	Среднее	Высокое	
CTb	Низкая	Низкий	Низкий	Средний	
	Средняя	Низкий	Средний	Высокий	
Cp	Высокая	Средний	Высокий	Высокий	
					•

На выбор приоритета влияют два фактора: срочность – как быстро должна быть обработана заявка, и уровень влияния на бизнес вызвавшего ее события. Как правило, уровень влияния выражается в количестве затронутых пользователей, то есть у инцидента, затрагивающего одного пользователя, приоритет меньше, чем у инцидента, затрагивающего целое подразделение. Другими факторами определяющими приоритет, можно считать:

- Количество затронутых сервисов;
- Размер финансовых потерь;
- Влияние на репутацию бизнеса; •
- Юридические последствия и т.п. •

В соответствие с рекомендациями ITIL, в системе есть три справочника, определяющие соответственно уровень срочности, уровень влияния и приоритет,

Таблица приоритетов	Справочники	История	
Срочность		Влияние	Приоритет
Низкая Средняя Высокая	\$	Низкое Среднее Высокое	Низкий Средний (по умолчани Высокий
	4	4	•



а также возможность указать автоматическое определение приоритета в зависимости от срочности и влияния.

			Влияние		
		Низкое	Среднее	Высокое	
сть	Низкая	Низкий	Низкий	Средний	
оны	Средняя	Низкий	Средний	Высоки 🚕	1 Свойства
Cpd	Высокая	Средний	Высокий	Высокий	

Срочность определяет пользователь при регистрации заявки, а влияние указывает специалист ИТ, далее приоритет рассчитывается автоматически.

### 3.11.3. Краткие описания

Справочник кратких описаний позволяет помочь пользователю с выбором элемента\ услуги в каталоге. Вы можете сформировать справочник наиболее частых кратких описаний с указанием привязки к каталогу и когда пользователь будет вводить краткое описание ему будет предложен данный справочник

Создание заявки		$\times$
Краткое описание *		Î
Доступ	×	
Дайте доступ в Интернет		
Пользовательские сервисы \ Интернет \ Настроить доступ в интернет		
Введите название сервиса или откройте каталог сервисов для выбора	×	

и, если пользователь найдет подходящее описание, то элемент \услуга будут заполнены автоматически.

оздание заявки	
Краткое описание *	
Дайте доступ в Интернет	$\times$
слуга сервиса *	
Пользовательские сервисы \ Интернет \ Настроить доступ в интернет	×

Для добавления краткого описания в справочник необходимо в списке нажать правой кнопкой мыши и выбрать «Добавить»

					www.infra
<b>11</b>	Краткие описан	ия заявок			
Элемент / Услуга сервиса	🞅 Обновить 📧 Экспорт данных 🛃 Помо	щь (F1)			
Внитренние ИТ-сервисы	Название	Элемент серви	Услуга сервиса	Показывать	
Пользовательские серви	Дайте доступ в Интернет		Пользовательс	Дa	
	Замена мыши		Пользовательс	Дa	
	Замин бумаги	Пользовательс		Дa	
	Не включается компьютер	Пользовательс		Дa	
	Не открывается интернет	Пользовательс		Дa	
	Нет доступа в сеть	Пользовательс		Дa	
	Нужен новый кабель	Пользовательс		Дa	
	отсутствует доступ	Пользовательс		Дa	
	проблемы с выключением ноутбука	Пользовательс		Нет	
	тобах и с тот и на соттупом	Пользовательс		Дa	
	🚰 Свойства Enter			Нет	
	D Dobabuth Insert				
	Account intere				
	🗙 Удалить Delete				
< III >	Фильтр:		◄ 💎	11	Закрыты

В окне добавления необходимо указать:

- 1. Краткое описание
- 2. С каким элементом услугой связано данное краткое описание
- 3. Видно ли данное описание пользователю или доступно только специалисту ИТ.

M	Краткое описание заявки / Добавление			x
Общие История				
Название:				
Элемент / Услуга:			>>	
Показывать при	регистрации Заявки в Web-интерфейсе 2			
	Добавит	ь	Закры	ть

### 3.11.4. Результаты завершения запросов на услугу \Инцидентов

Иногда для статистики необходимо понимание с какими результатами чаще всего закрывается обращение. Возможно, обращения решаются частично, либо пользователи не отвечают на запрос дополнительной информации из-за этого обращения их закрываются и т.д. Для такой статистики сложно использовать текстовое поле Решение. Поэтому в системе существуют справочники результатов завершения запросов на услуги и инцидентов.

В данные справочники необходимо занести наиболее частые результаты завершения заявок.



Для добавления необходимо просто нажать правой кнопкой мыши в списке результатов

M	Результаты запро	сов на услугу	
🎅 Обновить 📧 Экс	порт данных 🐻 Помощь (F1)		
Результат запроса			
	🚰 Свойства Enter		
	📄 Добавить Insert		
	🗙 Удалить Delete		
Фильтр:	× ×	<ul><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li><li>✓</li>&lt;</ul>	0 Закрыть

Далее данный список будет доступен у заявок с типами Инцидент и Запрос на обслуживание:

• В вин-интерфейсе: вкладка Дополнительные поля

Связанные проблемы [0] Сообщения (	0] Решение	Файлы [0]	Связи (0)	Трудозатраты	Согласования (О	Дополнительные поля	↓ < >
Пользовательское поле 1							
Пользовательское поле 2							
Пользовательское поле 3							
Пользовательское поле 4							
Пользовательское поле 5							
Результат запроса на услугу:	Решена часта Отменена Выполнена Пользовател Нет ответа п	ично 1ь самостоят ользователя	'ельно реши	и		<ul> <li>Market 1</li> </ul>	

• В веб-интерфейсе: под полем Решение со знаком 🔱



### Результат и статьи базы знаний



### 3.11.5. Готовые решения

Для удобства специалистов ИТ в справочник готовых решений можно добавить наиболее частые решения, которые предоставляются пользователям по их заявкам.

Для добавления необходимо просто нажать правой кнопкой мыши в списке решений и добавить необходимое решение.

M	Решения		X
ಿ Обновить 📧 Экспорт данных 🐻	Помощь (F1)		
Описание			*
Добрый день! Для предоставления да	нного доступа необходимо согласование Вашего непосредст	венного нач	нал
Добрый день! Права предоставлены, дл	тя того чтобы изменения вступили в ситу перезапустите комп	ьютер.	
Добрый день! Работы по заявке выполн	ены		
🚰 Свойства	Enter		
Добавить	Insert		
🗙 Удалить D	)elete		
Фильтр: 🗸 🗸	v 💎 🕲 3	Закр	ыть

Далее данный список будет доступен у заявок в вин-интерфейсе во вкладке Решение. Можно использовать поиск

							www.ii	nframanag
бщие Пар	аметры Связанн	ые задания (0)	Связанные проблемы [0]	Сообщения (О	Решение	Файлы [0]	Связи (0)	Трудозатрать
ыполнил:	объект не выб	зан			Q X	**	Оценка:	
ешение:								^
						Q	· · · ·	Вставить
	Быстрый поиск	достчп						

#### Либо открыть список доступных решений

Общие П	араметры	Связанные	е задания [0]	Связанные про	блемы (0)	Сообщения (0)	Решение	Файлы [0]	Связи (0)	Трудозатр	ant < 3
Выполни	л: объе	кт не выбра	н				Q X	$\cong$ >>	Оценка:		
Решение:											^
									_		~
	Быстр	ый поиск:	Добрый ден	нь! Для предости	авления да	нного доступа н	еобходимо	согласов 🔍	. 😭	Встави	гь
Статьи ба	азы знаний										

После выбора необходимо решения необходимо нажать на кнопку «Встать» и выбранный текст добавится в поле Решение.

### 3.11.6. Типы заданий

По аналогии с типами заявок можно создавать типы заданий для отображения в статистике какие работы выполняются и для выбора процедуры обработки задания.

Для добавления типа задания необходимо правой кнопкой мыши нажать на списке типов и выбрать «Добавить»

М Типь	і задан	ий	
🎅 Обновить 📧 Экспорт данных 🞼 Помощь (F1)			
Название	По ум	Рабочая процедура	Класс
Закупка		workOrderPurchaseWitho	Закупка
Запрос на ИТ-активы		workOrderRequestWithout	Запрос на активы
Стандартный	Дa		Задание
Устранение выявленных недостатков			Задание
🚰 Свойства Enter			
📄 Добавить Insert			
🗙 Удалить Delete			
По умолчанию			
<	ш		>

На форме добавления типа необходимо выбрать:

- 1. Название типа
- 2. Цвет для удобства выбора в списке заданий
- 3. Для какого класса. В системе существует три класса задания:
  - Задание внутренний работы специалистов ИТ. Выполняемые в связи с заявкой и без
  - b. Запрос на активы
  - с. Закупка
- 4. Схему рабочих процедур, по которой будет обрабатываться данный тип задания.

M	Тип задания / Добавление	
Общие История		
Название:		
Цвет:	2 1	
Класс: Задание	3	
Рабочая процедура		
Идентификатор:	,	× 🕋 >>
Активная версия:		
		Добавить Закрыть

### 3.11.7. ПРИОРИТЕТЫ ЗАДАНИЙ



Приоритеты в системе необходимы для определения последовательности обработки заданий для специалистов ИТ.

По умолчанию в системе три приоритета низкий, средний и высокий. Вы можете добавлять еще приоритеты, при необходимости.

M	Приоритеты заданий	
🍣 Обновить 🛃 Помощь (F1)		
Справочник История		
Приоритет		
Низкий Средний (по умолчанию) Высокий		4
		•
		Сохранить Закрыть

### 3.11.8. Шаблоны заданий

Для удобства работы с заданиями можно использовать шаблоны, в которых по умолчанию будет заполнено часть необходимой информации. Подготовив такие шаблоны, специалист ИТ будет просто выбирать нужный шаблон и, например, не нужно вспоминать кто отвечает за данную работу.

Чтобы добавить шаблон необходимо в списке шаблонов нажать правой кнопкой мыши и выбрать «Добавить»

		Шабл	юны заданий				X
🮅 Обновить	35	Экспорт данны	🛛 🥙 Скрыть вло:	женные 🛃 Помс	щь (F1)		
Название		Папка	Описание	Инициатор	Тип	Приоритет	И
		😭 Свойс	гва				
		📄 Добав	ить				
		Добав	ить по аналогии				
		🗙 Удалит	ть				
	2 Обновить Название	Обновить Название	Шаби Свойс Название Палка Газвание Свойс Добавн Х. Удалип	Шаблоны заданий Скрыть III Экспорт данных К Скрыть влоз Название Папка Описание Свойства Добавить Добавить Удалить	Шаблоны заданий Скрыть вложенные 💮 Помо Название А Папка Описание Инициатор Свойства Добавить Добавить Удалить	Шаблоны заданий Скрыть вложенные ि Помощь (F1) Название Папка Описание Инициатор Тип Свойства Добавить Добавить по аналогии Удалить	Шаблоны заданий

В окне добавления шаблона укажите:

		www.inframanager.
M	Шаблон задания / Добавление	
Общие Файлы (0) ,	Дополнительные поля   Шаблоны параметров   История   1	
Название:		
Папка:		2
Инициатор: Ad	min Admin	🔍 🚰 >>
Тип: Ст	андартный 🗸 📈 4	3
Приоритет: Ср	едний 🗸	
Начало: 0	х ч 0 х мин 5	
Выполнить до: 0	🗘 ч 🛛 🗘 мин 🧰 б	
Норматив: 0	🗘 ч 0 🗘 мин 7	
Автоназначение испо	олнителя	
• Автоназначение н	не используется	
🔘 Фиксированный	сотрудник:	Q
🔘 Фиксированная г	pynna:	
🔿 Сотрудник с наим	еньшей нагрузкой	
🔘 Сотрудник с наим	еньшей нагрузкой из группы:	Q ≦ >>
Ответственный з	а сервис	
🗌 C учетом TT3	С учетом ответственности за сервис	
🗌 С учетом ТОЗ	С учетом графиков рабочего времени	
Описание:		^
8		
-		~
		Добавить Закрыть

- 1. Название задания
- 2. Папка для удобства поиска из всего списка шаблонов
- 3. Инициатор задания, кто всегда будет являться инициатором данных работ
- 4. Тип задания
- 5. Приоритет задания
- 6. Временные характеристики:
  - начало когда необходимо приступить к работам по заданию, после создания задания
  - b. Выполнить до срок, за который необходимо выполнить задание (по аналогии со сроком исполнения по SLA для заявок)
  - какой срок необходимо выполнить данные работы (оценка трудозатрат)

#### 7. Автоназначение:

- а. Не используется
- b. Назначается работа на конкретного специалиста ИТ
- с. Назначается работа на конкретную группу
- d. Назначается на сотрудника ИТ с наименьшей нагрузкой



#### www.inframanager.ru

- е. Назначается на сотрудника ИТ с наименьшей нагрузкой из конкретной группы
- f. С учетом ответственности за сервис, при создании задания в связи с заявкой
- 8. Описание задания

Также дополнительно в шаблоне задания можно:

9. Добавить файлы, например, инструкции

M		•	Шаблон задані	ия / Добавл	іение			_	
Общие	Файлы [0]	Дополнительные поля	Шаблоны параметров	История					
Эксг	торт данных	A == ==	Ture	C	Descus	Contract	Maximu	Deserver	Deat
# 4	Название	Автор	ТИП	Состояние	газмер	создан	измен	владелец	Pash

10. Заполнить по умолчанию дополнительные поля

M		Шаблон задания / До	бавление	
Общие Файлы (О	Дополнительные поля	Шаблоны параметров 🛛 Исторі	IR III	
Пользовательское	поле 1			
Пользовательское	поле 2			
Пользовательское	поле 3			
Пользовательское	поле 4			
Пользовательское	поле 5			

#### 11. Добавить в задание параметры, по аналогии с каталогом сервисов

_	

Таким образом в шаблоне задания уже будет введена информация, специалисту ИТ, при необходимости, ее можно дополнить и создать задание.

### 3.11.9. РЕГЛАМЕНТНЫЕ РАБОТЫ

Часто выполняемые работы с определенной частотой можно оформить как регламентные и запускать их в заданиях планировщика, тогда система сама будет автоматически по расписанию формировать задание из шаблона.

Для добавления шаблона правой кнопкой мыши нажать на список и выбрать «Добавить» Техническая поддержка: +7(495)989-7660, доб.911, mailto: <u>im-support@inframanager.ru</u>

	Реглам	ентные работь	sl					
аментные работы 🎅 Обновить	🞅 Обновить 📧 Экспорт данных 🧭 Скрыть вложенные 📑 Помощь (F1)							
Название	🔺 Папка	Описание	Шаблон задания	Состояние	Кратность			
	🚰 Свойства							
	Добавить							
	🗙 Удалить							

В открывшемся окне заполнить следующую информацию:

M	Регламентная работа / Добавление	
Общие Связи (0)	История	
Название:		
Папка:		2
Шаблон задания:		>>
Состояние:	Активна	3
Кратность:	Для всех 🗸	
Описание:		^
		Y
	Добае	зить Закрыть

- 1. Название регламентной работы
- 2. Папка для удобства поиска потом из всего списка регламентных работ
- 3. Шаблон задания, по которому запускать регламентную работу
- 4. Состояние регламентной работы (Активна\Неактивна\Разработка)
- 5. Описание работы
- 6. При необходимости во вкладке Связи можно указать с каким оборудованием связана данная регламентная работа

					Регламентная ра	бота /	(Добавление	Ŀ	_ 🗆 🗙
бщие Свя Экспорт,	зи (0) данны	История		6					
атегория		Название			Размещение		Примечание	Блокирован	
	r an	Свойства							
[		Добавить	٠	۲	Имущество				
	×	Удалить			Модель				
	Q.	Найти Имущество	Þ		Модель ПО				

Далее эту регламентную работу необходимо настроить в задании планировщика (Сервис -> Задания планировщика)

В задании необходимо заполнить:

- 1. Название
- 2. Тип задачи выбрать Регламентная работа
- 3. Выбрать задачу указать созданную регламентную работу
- 4. Во вкладке Расписание указать, когда будет создаваться данная работа

M	3адание / Добавление 📃 🗖 🗙
Общие Распи	сание1
Название:	
Тип задачи:	Регламентная работа 🗸 🗸
2	Выбрать задачу Удалить задачу
Задача:	Создание бэкапа базы 1С
Примечание:	3 ^ ~
Использов	ать пользовательскую учетную запись
Логин:	
Пароль:	
Подтвержи	тение:
🖌 Разрешено	) (задание будет выполняться в назначенное время)
	Добавить Закрыть

### 3.11.10. Оповещения

Основная цель механизма оповещений – соблюдение сроков обработки заявок и заданий. Кому, когда и какие оповещения высылаются, определяется в рабочей процедуре, фиксированной в системе (подробнее в инструкции по <u>Разработке схем</u>).



Для каждого оповещения определяется, к каким типам объектов оно имеет отношение, для каких ролей доступна возможность его получения, и как оно формируется. Содержимое шаблона оповещения доступно для редактирования и настройки.

В справочнике оповещений отражены все письма, которые уходят из системы. В данном справочнике добавлены оповещения по умолчанию, Вы можете менять существующие или формировать новые оповещения.

Стандартные оповещения включены в процедуры заявок и заданий, при добавлении новых оповещений их необходимо добавить в процедуры в нужные по процессу моменты. Например, если Вы хотите, чтобы приходило Специалисту ИТ, который работает с заявкой, письмо о каждом новом сообщении от Клиента, то необходимо не только сформировать данное оповещение, но и в процедуре выполнить данную настройку (подробнее в инструкции по <u>Разработке схем</u>).

Для добавления нового оповещения в списке оповещений нажмите правой кнопкой мыши и выберете «Добавить».

В окне создания оповещения заполните следующую информацию:

- 1. Название оповещения
- 2. Для какого класса объекта данное оповещение доступно
- 3. Для каких ролей доступно оповещение
- 4. Примечание.



Во вкладке Шаблон необходимо сформировать шаблон оповещения, указав:

	www.inframanager.ru
IM Общие Шаблон История	Оповещение / Добавление
Параметры: Е-mail владельца заявки Е-mail выполнившего заявку Е-mail заявителя заявки Е-mail исполнителя заявки Е-mail исполнителя заявки Адрес Web сервера Сервис Деска Бюджет заявки Владелец заявки Влияние заявки Влияние заявки Выполнивший заявку Группа заявки Должность владельца заявки Должность выполнившего заявки Должность выполнившего заявки Должность исполнителя заявки Соть исполнителя заявки Соть исполнителя заявки Соть исполнителя заявки С Ш	Кому:
	Добавить Закрыть

1. Кому отправлять оповещения. Можно указать конкретный e-mail, конкретного пользователя или бизнес- роль в камках обработки объекта

Кому:		
Тема:	<e-mail> <e-mail пользователя=""></e-mail></e-mail>	
Times	<Бизнес-роль>	

Важно!!! Выбирая бизнес- роль необходимо обратить внимание на поле «Всем». Если данная галочка стоит, то оповещение уйдет ВСЕМ, например, владельцам заявки, а не одному Владельцу конкретной заявки. Чтобы оповещения не уходили всем, необходимо данную галочку снимать.

M	Роль / Добавление 🛛 🗙
Роль:	Администратор Владелец заявки Выполнивший заявку Инициатор заявки Исполнитель заявки Клиент заявки Владелец проблемы
🖌 Bcen	4
	Добавить Закрыть

- 1. Тему оповещения
- 2. Текст оповещения



Для темы и текста оповещения можно использовать параметры из класса объекта, выбранного ранее. Для этого перенесите параметр на необходимо поле.

	Оповещение / Добавление 📃 🗖 🗙
Общие Шаблон История	
Параметры:	Кому:
Краткое описание заявки Логин владельца заявки	Тема: Новое сообщение по заявке № (?Call.NumberString)
Логин выполнившего заявку Логин заявителя заявки Логин исполнителя заявки	: • A 💆 B I U   🛃
Погин клиента заявки Номер заявки	Цвет текста
Описание заявки Описание заявки в формате HTML Организация владельца заявки Организация выполнившего заявк Организация заявителя заявки	
Организация исполнителя заявки Организация клиента заявки Основание заявки Плиество в даеедьна заевки < Ш >	Tekct HTML
	Добавить Закрыть

### 3.11.11. Сообщение бегущей строки

В веб-интерфейсе можно выводить сообщение для всех пользователей и специалистов ИТ. Данное сообщение будет в виде бегущей строки внизу станицы.

🛟 Инфра	Менедх	(ep			. 🔮 🗖			≡
Задачи	Ŷ						🗴 📄 📑 Загруж	кено: 10 🗸
۲		н	N≘	Клиент	Подразделение клиента	Организация клиента	Заявитель	Владелец
Ð			3	Обломов Андрей Семенович	Отдел логистики	ЗАО "СистемДат"		Корнеев Андрей Семенс
Мои задачи			16	Кандрашова Анна Павловна	Отдел логистики	ЗАО "СистемДат"		Клочков Петр
			17	Пермяков Владимир Викто	Отдел безопасности	ЗАО "СистемДат"		Клочков Петр
Осе заявки			18	Давлатова Ирина Романовна	Бухгалтерия	ЗАО "СистемДат"		Клочков Петр
Все задания			19	Суслов Георгий Андреевич	Администрация	ЗАО "СистемДат"		Мышин Вадим Борисови
6			21	Белов Николай Максимович	Администрация	ЗАО "СистемДат"		
Все проблемы			22	Белов Николай Максимович	Администрация	ЗАО "СистемДат"		
			23	Белов Николай Максимович	Администрация	ЗАО "СистемДат"		
G			24	Белов Николай Максимович	Администрация	ЗАО "СистемДат"		
Заявки от меня			25	Admin Admin	IT отдел	ЗАО "СистемДат"		
			Коллеги! Време	но не работает почтовый сервис. Р	аботы по восстановлению уже веду	тся		

Для добавления сообщения нажмите правой кнопкой мыши на соответствующем списке и выберете «Добавить»

]	Сообщения бегущей строки	
Обновить 📧	Экспорт данных 🛃 Помощь (F1)	
ообщение оллеги! Времено	Показ не работает почтовый сервис. Раб Да	
	Cвойства Enter	
	Х Удалить Delete	

После добавления текста необходимо указать отображать ли в веб-интерфейсе сейчас данное сообщение

M	Сообщение бегущей строки / Добавление	- <b>□</b> X
Общие История		
Сообщение:		<u>^</u>
🗌 Отображать в бе	гущей строке Web	
		Добавить Закрыть

# 3.11.12. Справочники выходных \праздничных дней

Для корректной настройки рабочего графика в системе необходимо настроить праздничные и выходные дни, которые не будут считаться рабочими.

Справочник выходных дней в системе настроен по умолчанию с выходными в субботу и воскресенье.

M	Справ	очники	выходных дней		—		x	ийте доступ в	Пользова
🤁 Обновить 📧 Эк	порт данных 🛃 Помог	ць (F1)							
Название Стандартный	M		Справочник выходных д	цне <b>й /</b> С	вой	ства			x
Фильтр:	Общие История Название: Стана Выходные дни Понедельник Вторник Среда Четверг Пятница Усуббота Воскресенье	артный							
ерсональный компью	T								

При необходимости, вы можете поменять Стандартный справочник или добавить свои.

Стандартный справочник праздничных дней также настроен в системе. Вы можете его менять, добавляя новые праздничные дни, или создать новый справочник

Спра	авочники праздничных дней	_ <b>D</b> X	0	Замин бумаги
🮅 Обновить 📧 Экспорт данных 🐼 По	мощь (F1)		0	Замин бумаги
Название Стандартный			0	Дайте доступ в
I	Справочник праздничных дней /	Свойства	_	. 🗆 X
Собщие История Название: Станд Праздничные дни 1 янв 2 янв 23 фев 8 мар 1 май 2 май 9 май 12 июн 7 ноя 12 дек е сервисы \ Персонал	артный Свойства Добавить Х Удалить			
О сотрудника по		Сохр	анить	Закрыть

### 3.11.13. ГРАФИКИ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

В системе можно создавать несколько графиков рабочего времени и использовать разные для:



- Организаций
- Подразделений
- Конкретных пользователей
- SLA

Для добавления графика рабочего времени нажмите на список графиков правой кнопкой мыши и выберете «Добавить». В открывшейся карточке заполните следующее:

M	График рабочего времени / Добавление	_ <b>D</b> X
Общие Смен	ы Дни календаря График История 1	
Название:	[	
Год:	2020 2	
Описание:		^
3		
		~
L	Добавить	Закрыть

- 1. Название графика
- 2. На какой год распространяется
- 3. Описание

Во вкладке смены указать смены. Если все сотрудники работают в одну смену, то она будет в этом списке одна. Если, например, пятница короткий день, то создается 2я смена на пятницу. В шаблоне заполнения схем необходимо указать как данные смены используются

		Графи	к рабочего	времени /	Доба	вление	www.infra	manager.ru
Общие	Смены Дни	і календаря   Граф	ик История					
Шабло	н заполнения с	:мен: 11112		] Сдвиг:	0	~	Перерасчита	ять
Время	работы смен	1						
Nº 1	Начало	Окончание						
2	09:00	17:00						
L							Добавить	Закрыты

Во вкладке Дни календаря необходимо добавить правой кнопкой мыши выходные и праздники

Общие	Смены	Дни календаря	График	История				
Nº.	День	Тип		Смена №	Начало	Окончание		^
1	1 янв, Ср	Рабочий		1	09:00	18:00		
2	2 янв, Чт	Рабочий		1	09:00	18:00		
3	3 янв, Пт	Рабочий		1	09:00	18:00		
4	4 янв, Сб	Рабочий		1	09:00	18:00		
5	5 янв, Вс	Рабочий		2 🕋 C	войства			
6	6 янв, Пн	Рабочий		1				
7	7 янв, Вт	Рабочий		1 A	обавить вы	ходные		
8	8 янв, Ср	Рабочий		1 <i>Д</i>	обавить пр	аздники		
9	9 янв, Чт	Рабочий		1	09:00	18:00		
10	10 янв, Пт	г Рабочий		2	09:00	17:00		
11	11 янв, Сб	б Рабочий		1	09:00	18:00		
12	12 янв, Во	Рабочий		1	09:00	18:00		
13	13 янв, Пи	н Рабочий		1	09:00	18:00		
14	14 янв, Вт	Рабочий		1	09:00	18:00		
15	15 янв, Ср	) Рабочий		2	09:00	17:00		
10	16 aug 11	D-Kounn		1	00.00	10.00		×
							Добавить	Закрыть

Далее необходимо указать насколько необходимо сдвинуть смены, чтобы они отображались корректно



00	бщие	Смены Дни	и календаря 🛛 I	График	История				
Шаблон заполнения смен: 11112 Сдвиг: 4 🔷									]
Время работы смен									
	Nº	Начало	Начало Окончание						]
	1	09-00	18:00						
	)бщие	Смены Дн	и календаря	График	История				
	N≏	День	Тип		Смена №	Начало	Окончание		^
	88	28 мар, Сб	Выходной (фи	икс.)					
	89	29 мар. Вс	Выходной (фи	икс.)					

		,				- I.
89	29 мар, Вс	Выходной (фикс.)				
90	30 мар, Пн	Рабочий	1	09:00	18:00	
91	31 мар, Вт	Рабочий	1	09:00	18:00	
92	1 апр, Ср	Рабочий	1	09:00	18:00	
93	2 апр, Чт	Рабочий	1	09:00	18:00	
94	3 апр, Пт	Рабочий	2	09:00	17:00	
95	4 anp, C6	Выходной (фикс.)				
96	5 anp, Bc	Выходной (фикс.)				
97	6 апр, Пн	Рабочий	1	09:00	18:00	
98	7 апр, Вт	Рабочий	1	09:00	18:00	
99	8 апр, Ср	Рабочий	1	09:00	18:00	
100	9 апр, Чт	Рабочий	1	09:00	18:00	
101	10 апр, Пт	Рабочий	2	09:00	17:00	
102	11 апр, Сб	Выходной (фикс.)				
100	12 500 Po	Di moguno" (dumo 1				¥

#### На вкладке График можно посмотреть настройки разных видах – год и неделя

Общие См	иены Дни	калеңдар	я График Ист	гория							
Вид: Гор	иа: Год 🗸										
понедельн	ИК ВТ	орник	среда	четверг	пятница	суббота	воскресенье				
30,	дек	31 дек	1 янв	2 янв	3 янв	4 янв	5 янв				
6	янв	7 янв	8 янв	9 янв	10 янв	11 янв	12 янв				
13	янв	14 янв	15 янв	16 янв	17 янв	18 янв	19 янв				
20	янв	21 янв	22 янв	23 янв	24 янв	25 янв	26 янв				
27	янв	28 янв	29 янв	30 янв	31 янв	1 фев	2 фев				
3 0	рев	4 фев	5 фев	6 фев	7 фев	8 фев	9 фев				


Для удобства обработки заявок от пользователя специалисты ИТ могут формировать базу знаний, в которой можно хранить инструкции по тем или иным работам. Данные инструкции могут быть доступны, как только специалистам ИТ, так и обычным пользователям. Таким образом, пользователь самостоятельно сможет решит свою заявку имея доступ к необходимой инструкции.

Для добавления статьи базы знаний необходимо перейти в список баз знаний (Сервис ->База знаний)

ство	Сервис Окно ?								
a   🕅	База знаний			Объекты	Имущес	тво Се	рвис	Окно	?
ілемы	Журнал изменений объектов Проекты			1 👍 4	5 🖂		2	B	
енные	Отчеты	ннь		Задания 将	援 Пробл	емы			Mar
зделен	VESILIA FOUR FOUR		или	_		D		<u>ао оо ао</u>	

#### В списке правой кнопкой мыши «Добавить»

8				База з	знаний				
<i> Обновить 📧</i> Экспорт в Ех	cel (	🗞 Помо	щь (F1)	Тэги Поиск:				(	🔍 Найти
Все найденные статьи Все статьи Статьи - инциденты Статьи - инциденты Статьи - проблемы Статьи - проблемы Статьи - проблемы		Н Название 3 Нет доступа к с 2 Не работает мо 1 Замялась бума		Статус Стандартный Стандартный Стандартный	Просмотров 0 0 0		Использований 1 0 1	Создана 26.05.2011 12:4 17.04.2011 21:3 16.04.2011 16:5	Автор Админов Адми Клочков Петр Клочков Петр
			😭 с	войства обавить	Enter 🕨		Статья		
			х у П	далить ссылку далить оказывать клиент le показывать кли	Delete ам ентам		Ссылка на статью		
	<			111					>
	Φı	ильтр: [			¥	¥	♥ 💎	3	Закрыты

В отрывшемся окне заполнить:

	ww	w.inframanager.ru								
8	Статья базы знаний / Добавление									
🛕 Предварител	іьный просмотр									
Параметры С	Параметры Статья История									
Название:										
Статус:		¥								
Создана:	09.04.2020 17:39:08 Автор: Admin Admin									
Изменена:	09.04.2020 17:39:08 Изменил: Admin Admin									
Просмотров:	0 Использований: 0									
🖌 Показыват	ь клиентам в Web-интерфейс <u>е</u>									
Тэги:										
	Добави	гь Закрыть								

- 1. Название статьи
- 2. Статус (выбор из справочника состояний баз знаний)
- 3. Показывать ли данную статью обычным пользователям
- 4. Тэги, по которым данную статью можно будет найти.

Также можно прикрепить к статье файл, например, с инструкцией.

Во вкладке Статья необходимо непосредственно описать статью: ее описание, решение и при необходимости, обходное решение

ሷ Предварительный просмотр											
Параметры	Статья	История									
Описание	Решение	Обходно	й путь								
i Times N	Times New Roman 🔹 12 🔹 📥 🌌 🖪 🖌 🖳 🚍 🚍 📰 🔚 🚍 💷									Ŧ	
											~
Текст НТ	ML										
<b></b>									Добавить	Закр	рыть

Для удобства все статьи можно группировать в папки

<b>`</b>					www.infr	amanager.ru
8		База з	наний		Ŀ	
<b>2 Обновить</b> 📧 Экспорт в Ех	ccel 🛃 Помощь (F1)	Тэги Поиск:			0	🔪 Найти
Все найденные статьи	Н Название	Статус	Просмотров	Использований	Создана	Автор
	3 Нет доступак с 2 Но работаот мо	Стандартный	0	1	26.05.2011 12:4	Админов Адми
<ul> <li>Статьи - проблемы</li> </ul>	1 Замялась бума	Стандартный Стандартный	0	1	16.04.2011 16:5	Клочков Петр
		111				
	Фильтр:		~ ~	¥	3	Закрыть

# 4. ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

### 4.1. Роли участников процесса обработки заявок

С работами по одной единственной заявкой может быть связано несколько человек. Эти связи могут быть различны, и суть их выражается в системе с помощью понятия роли. Роли могут быть определены относительно отдельной заявки:

- Клиент заявки
- Заявитель
- Владелец заявки
- Исполнитель заявки
- Группа исполнителей

Роли относительно отдельной заявки не назначаются администратором системы, а раздаются в процессе обработки конкретной заявки.

«Клиент заявки». Предполагается, что любая заявка выполняется в интересах конкретного пользователя. Этот пользователь и называется клиентом заявки. Именно ему направляются различного рода оповещения, именно на его персональной странице SD отображаться состояние его заявки.

Если заявка регистрируется в интересах третьего лица (в интересах клиента заявки, но другим человеком), то используется роль **«Заявитель»**. Это именно тот пользователь, что зарегистрировал заявку. Например, секретарь может зарегистрировать заявку за своего руководителя



Когда заявка зарегистрирована, то обработкой ее могут заниматься несколько человек. Но мы уверены, что если не будет одного человека, отвечающего перед клиентом заявки за ее выполнение, то качество обработки будет постоянно страдать. Поэтому в системе для каждой заявки должен быть определен ее **«владелец»**. Это человек, отвечающий за выполнение именно этой конкретной заявки качественно и в срок.

«Группа исполнителей». Группа специалистов ИТ, в которую назначается конкретная заявка. Далее, в зависимости от режима разбора, уже назначается конкретный исполнитель.

Специалист, который реально будет выполнять работы по заявке будет являться ее исполнителем.

Подробнее о том, как работать с заявками клиенту и специалистам ИТ Вы можете посмотреть в документации на сайте.

# 4.2. Workflow (Схема обработки) для заявки

Как обрабатывать заявки, кто это должен делать - в каждом случае может быть решено по-своему. Система ИнфраМенеджер содержит следующие механизмы для настройки правил обработки заявок.

По умолчанию в системе предполагается, что все заявки проходят некоторый путь, переходя из одного состояния в другое. Соблюдение этого возложено в системе на подсистему управления рабочими процедурами (workflow).

На рисунке представлены все возможные состояния заявки и все возможные переходы между этими состояниями.





Для чего же служат эти состояния, и каковы условия перехода между ними?

- Инициирована заявка получает это состояние в момент ее оформления. В этом состоянии заполняются основные поля заявки: пользователь и заявитель (если это разные люди) краткое описание заявки, к какому сервису она имеет отношение. Номер заявки присваивается автоматически. Тип заявки и канал приема (телефон / э-почта / web) заполняются по умолчанию, но могут быть изменены. Переход в состояние Зарегистрирована производится по команде пользователя.
- Зарегистрирована назначается владелец заявки. Переход в состояние Открыта производится по команде диспетчера Service Desk. Назначение владельца заявки для этого обязательно.
- Открыта Выполняются основные работы с заявкой. Владелец может перевести заявку в следующие состояния:
  - Ожидает, если по независящей от Владельца заявки причине работы должны быть приостановлены (Например, для закупки оборудования). Для перехода требуется указать в сообщениях причину приостановки работ по заявке. При переходе в это состояние отключается счетчик времени обработки заявки (то есть время нахождения в этом состоянии не учитывается при расчете уровня качества предоставления сервиса).
  - Ожидает информации, если требуется дополнительная информация от Клиента заявки, без которой невозможно продолжить работы по заявке. Для перехода требуется указать в сообщениях вопрос для Клиента. При переходе в это состояние отключается счетчик времени обработки заявки (то есть время нахождения в этом состоянии не учитывается при расчете уровня качества предоставления сервиса).
  - **Открыта,** если требуется передать заявку другому Владельцу или Исполнителю. Для перехода требуется указать нового Владельца или Исполнителя.
  - Выполнена, если все работы по заявке были выполнены. Для перехода требуется указать в поле Решение выполненные работы.
- Ожидает В этом состоянии выполняются действия, которые создают условия для продолжения обработки заявки, но затраты времени, на которые не входят в затраты учитываемые SLA. Поэтому пока заявка находится в этом состоянии, отсчет времени приостанавливается. Возврат в состояние Открыта происходит по команде Владельца ил Исполнителя.
- Ожидает информации заявка переходит в это состояние в тот момент, когда сотрудник ИТ-службы запрашивает дополнительную информацию от пользователя. Пока заявка находится в этом состоянии, отсчет времени приостанавливается. Как только пользователь (инициатор заявки) вводит дополнительную информацию, система автоматически возвращает заявку в состояние Открыта.
- Выполнена диспетчер Service Desk может перевести заявку в это состояние после выполнения всех работ и всех открытых по этой заявке заданий. Именно в этом состоянии система ожидает оценки качества выполнения заявки от пользователя. Инициатор может восстановить заявку, переведя ее снова в состояние Открыта, если он совершенно не удовлетворен результатом обработки заявки. Переход в состояние Закрыта производится либо после оценки пользователем, либо по истечению срока ожидания оценки.
- Закрыта Постоянное состояние уже обработанных заявок.

Специализация — это достаточно часто используемый механизм для повышения эффективности использования ресурсов. Используется он и при организации работы в Service Desk. Взаимодействие между отдельными специалистами обеспечивается с помощью механизма эскалации, фактически, передачи обработки всей заявки или отдельных работ от одного человека к другому.



Различают два вида эскалации: **иерархическая** (вертикальная) и **функциональная** (горизонтальная). Первая используется, когда заявка требует больших ресурсов, чем имеется у текущего владельца этой заявки. В этом случае в рамках эскалации изменяется **владелец заявки**.

Функциональная используется, когда необходимы более глубокие технические знания. В системе ИнфраМенеджер есть два механизма для этой операции.

- Во-первых, может быть назначен или изменен исполнитель заявки.
- Во-вторых, по заявке может быть назначено несколько заданий. То есть владелец заявки может для обработки заявки выдать задания одному или нескольким сотрудникам службы ИТ. Эти задания будут привязаны к заявке и завершение заявки невозможно без закрытия этих заданий.

# 5. Создание и обработка заданий

Заданием является единица выполнения работ, поручаемая одному человеку. Задание — это внутренняя работа для специалиста ИТ. Задание может быть связано с заявкой, а может быть и самостоятельной работой. Так как данная работа внутренняя, то создавать задания могут только специалиста ИТ.

### 5.1. Роли участников обработки заданий

С работами по одному заданию может быть связано несколько человек. Эти связи могут быть различны, и суть их выражается в системе с помощью понятия роли. Роли могут быть определены относительно отдельного задания:

- Инициатор задания
- Назначивший
- Исполнитель заявки
- Группа исполнителей

Роли относительно отдельного задания не назначаются администратором системы, а раздаются в процессе обработки задания.

«Инициатор». Инициатором является специалист ИТ, который создает задание. В рамках задания Инициатор является потребителем работ, которые будут по заданию выполняться. Если у исполнителя возникают вопросы, то он пишет их Инициатору. Работы по заданию принимает тоже Инициатор, и он решает закрыть задание или вернуть обратно на исполнение.

«Группа исполнителей». Группа специалистов ИТ, в которую назначается конкретное задание. Далее, в зависимости от режима разбора, уже назначается конкретный исполнитель. Специалист, который реально будет выполнять работы по заданию будет являться ее исполнителем.



«Назначившим» является специалист ИТ, который назначил в задании конкретного Исполнителя. Это может быть, как сам исполнитель, если он самостоятельно принял в работу задание, либо старший группы, который назначил задание на конкретного исполнителя.

Подробнее о работе с заданиями см. Инструкция по работе с заданиями

# 5.2. Workflow (Схема обработки) для задания

Системой предполагается, что все задания проходят некоторый путь, переходя из одного состояния в другое. Соблюдение этого возложено в системе на подсистему управления рабочими процедурами (workflow).

На рисунке представлены все возможные состояния задания и все возможные переходы между этими состояниями.



- Инициировано состояние начального оформления задания. В этом состоянии заполняется основное поле задания: название задания. Тип задания и приоритет заполняются по умолчанию, но могут быть изменены. Переход в состояние Создано производится по команде Инициатора задания. Номер задания присваивается автоматически.
- Создано назначается исполнитель задания. Переход в состояние Назначено производится по команде Инициатора. Назначение исполнителя задания при этом обязательно.
- Назначено в этом состоянии назначенный исполнитель должен решить может он исполнить задание или нет. В первом случае он принимает задание к исполнению, и задание переходит в состояние Принято. Во втором случае он отклоняет задание, обязательно комментируя свое решение. Задание переходит в состояние Отклонено.



- Принято выполняются работы по исполнению задания. Переход в состояние Завершено производится по команде Исполнителя.
- Отклонено инициатором задания производится анализ причин отклонения и принимается решение о назначении, возможно, другого исполнителя.
- Завершено инициатор задания должен принять решение о качестве выполнения задания. Если оно удовлетворительно, то задание переводится в состояние Закрыто, иначе возвращается на доработку в состояние Назначено (возможно, с другим исполнителем).
- Закрыто Постоянное состояние уже обработанных заданий.

# 6. Управление проблемами

Для решения массовых инцидентов в системе можно использовать объект проблема.

Проблема – есть причина одного или нескольких инцидентов.

После создания проблемы в связях указывается заявки, которые будут ожидать решения данной проблемы.

# 6.1. Роли участников обработки проблем

Основной и единственной ролью в проблеме является **Владелец** проблемы. Он решает проблему, при необходимости, подключая других специалистов ИТ с помощью связанных заданий.

Подробнее о работе с проблемами см. Инструкция по работе с проблемами

### 6.2. Workflow (Схема обработки) для проблем

На рисунке представлены все возможные состояния проблемы и все возможные переходы между этими состояниями.



**Инициирована** – Инициатор создает проблему, добавляет в нее всю необходимую для решения информацию и заявки. Назначает Владельца проблемы. После создания проблемы она автоматически переходит в состояние «**Открыта**».

**Открыта** – В данном состоянии владелец проблемы выясняет причины возникновения проблемы. После нахождения причины проблемы владелец указывает на форме данную причину и переводит проблему в состояние «**Известная проблема**».

Известная ошибка – В данном состоянии уже известна причина возникновения проблемы и Владелец ищет решение данной проблемы. При нахождении временного решения проблемы Владелец переводит проблему в соответствующее состояние «Временное решение», с указанием в проблеме временного решения. При нахождении решения проблемы Владелец переводит проблему в соответствующее состояние «Решена» с заполнением решения.

Временное решение – Владельцем найдено временное решение проблемы. После нахождения полноценного решения проблема переводится в состояние «Решена» с указанием решения.

Решена – Найдено решение проблемы. Дальнейшие действия Владельца:

- Если проблема больше не воспроизводится, то проблема может быть Закрыта
- Если текущее решение не подходит, то проблема возвращается в состояние «Известная ошибка»
- Если причина проблемы оказалась другая, проблема возвращается в состояние «Открыта»

Закрыта – последнее состояние Проблемы. Проблема решена и не может быть восстановлена. При необходимости продолжить работы по данной проблеме можно только создав новую проблему.



В системе ИнфраМенеджер используется внутренний редактор рабочих процедур (workflow).

В нем Вы можете самостоятельно писать процедуры (см. Руководство по разработке схем) или обратиться к нам за консультационной поддержкой для разработки процедур.

В системе по умолчанию настроены некоторые процедуры. Их достаточно, чтобы приступить к работе в системе. Посмотреть процедуры Вы можете в списке Схем рабочих процедур (Сервис -> Схемы рабочих процедур)

ĺ	Сервис	Окно ?										
	Ба	зазнаний										
	ж	Журнал изменений объектов										
	П	Проекты										
e	0	Отчеты										
H	X	Хранилище документов										
I	38	дания план	ировщика									
ų	П	ортфель сер	рвисов									
ų	SL	А (Соглаше	ение об уровне сервиса)									
ŤI ŤI	Co	емы рабоч	их процедур									
	Pa	бочие проі	цедуры									

Процедуры и их смысл:

- Стандартная схема обработки заявок схема обработки всех обращений от пользователя по умолчанию. Подробнее описана выше
- Стандартная схема обработки заданий схема обработки всех заданий по умолчанию. Подробнее описана выше
- Стандартная схема обработки проблем схема обработки всех проблем по умолчанию. Подробнее описана выше
- Стандартная схема создания заявки по почтовому сообщению процедура создания заявки, по почтовому сообщению, где Клиентом заявки становится отправитель письма, в краткое описание записывается тема письма, в подробное описание – тело письма
- Стандартная схема обработки сообщения электронной почты, поступившего от неизвестного ИМ пользователя – процедура, которая по умолчанию в системе настроена на разбор писем от пользователей, которых нет в системе. В ответ на сообщение от такого пользователя процедура отправит ему сообщение с текстом «Мы не смогли зарегистрировать Вашу заявку в службе поддержки. Обратитесь к администратору."



- Стандартная схема обработки почтового сообщения для существующей заявки Данная процедура запускается, когда по существующей заявки приходит ответ от Клиента или Специалист ИТ, который добавляет в заявку какое-то сообщение через почту. Когда пользователь отвечает на оповещение, отправляемое системой, в теме его письма остается номер заявки и код "IM-CL"- по этому коду система и понимает, что данное сообщение по существующей заявки (настроено соответствующее почтовое правило, см. подробнее). Соответственно, текст письма будет добавлен в заявку в виде сообщение, если письмо от Клиента\Заявителя или в виде заметки, если от Владельца\Исполнителя
- Стандартная схема обработки почтового сообщения для существующему заданию Данная процедура запускается, когда по существующему заданию приходит ответ от инициатора или исполнителя, который добавляет в задание какое-то сообщение через почту. Когда инициатор (исполнитель) отвечает на оповещение, отправляемое системой, в теме его письма остается номер задания и код "IM-TS"- по этому коду система и понимает, что данное сообщение по существующему заданию (настроено соответствующее почтовое правило, см. подробнее). Соответственно, текст письма будет добавлен в заявку в виде заметки
- Стандартная схема обработки почтового сообщения для существующей проблеме Данная процедура запускается, когда по существующей проблеме приходит сообщение через почту. Если присылаемое на почту системы письмо в теме содержит номер проблемы и код "IM-PL"- по этому коду система и понимает, что данное сообщение по существующей проблеме (настроено соответствующее почтовое правило, см. <u>подробнее</u>). Соответственно, текст письма будет добавлен в проблему в виде заметки.

# 8. Настройки Web-интерфейса

В веб-интерфейсе администратор может поменять логотипы, изменить название полей и т.д.

На сайте можно скачать отдельную инструкцию по администрированию web-интерфейса.



Что значит развернуть Service Desk? Как определить, что мы уже это сделали?

Допустим, мы установили систему, подготовили базу данных, каталог сервисов, определили SLA, выделили персонал и распределили роли, даже провели обучение и персонала, и пользователей. Значит ли это, что мы развернули Service Desk? Если все заявки поступают в одно место, там регистрируются и обрабатываются, то, скорее всего, да.

Значит ли это, что можно почивать на лаврах? Разумеется, нет — мы же еще не достигли цели которую ставили перед собой (а может да?). Что же для этого еще нужно сделать?

Мы должны выбрать один или несколько показателей, которые позволили бы нам определять, далеко ли еще до цели и в правильном ли направлении мы движемся.

Также мы должны определить, с помощью каких механизмов мы можем корректировать ситуацию, если выясняется, что мы не очень быстро приближаемся к цели, а может даже и удаляемся от нее.

В системе «ИнфраМенеджер» предусмотрена «приборная панель», которая может быть настроена индивидуально под конкретное предприятие.

### 10.1. ПАНЕЛИ СТАТИСТИКИ

В системе ИнфраМенеджер используется редактор для построения панелей статистики с любой необходимой информацией. По умолчанию в коробке уже есть преднастроенные панели, но данные панели можно строить самостоятельно, в случае отсутствия необходимой информации по умолчанию.

Вы всегда можете самостоятельно дополнить панели статистики необходимой Вам информацией, либо создать новые панели. Для этого Вам поможет инструкция по <u>настройке панелей статистики</u>.

Ниже описаны некоторые настроенные панели статистики по-умолчанию

# 10.1.1. Заявки в работе по владельцам и исполнителям

Количество и детализация открытых заявок (в том числе и уже просроченных) по Владельцам и Исполнителям, с возможностью фильтрации по Владельцам и сервисам.



Открытые заявки по владельцам и испол								полнителям '					Ċ'] ¢ĭ¢
Владелец Распределено на			Назв	вание сервиса			Всего в работе Из них пр		ро Выбор		сервисов	к я к я	
								1		1	<b>~</b>	(Bce)	
Admin Adr	nin			2.06	. Родительская	плата		1		1	1		
Клочков Петр				1.01	. Рабочее мест	о пользовате	еля	1		1	1. Офисные ИТ-услуги		
Клочков П	Іетр		Клочков Петр				3		3	2. Информационно		онно с	
Корнеев А	ндрей Семе	но						1	1		•		
Мышин Вадим Борисович							1	1					
									Владельцы				
									✓ (Bce)			(Bce)	
											$\checkmark$		
Перечень	заявок												
ФИО В	Исполн	Н	Сервис	Тип	Состояние	ФИО кл	Краткое описание		Просроче	Зарег.		Срок по S	Откр.
		21		Заявка	Зарегистр	Admin A	Закончила	сь память на ноутб	Да 17.10.2019		.2019	17.10.2019	
Admin		22	2.06. Родительская	Заяв	Открыта	Абдрах	Тестирова	ние связанных зада	Да	20.11.2019		20.11.2019	20.11
Клочко		23	1.01. Рабочее мест	Заяв	Открыта	Абдеев	TECT		Да	27.11.2019		28.11.2019	27.11
Клочко		24	1.01. Рабочее мест	Заяв	Закрыта	Абакум	Новое рабочее место		Да	28.11.2019		28.11.2019	28.11
Клочко	Клочков	1		Rage	Закрыта	Калаше	Не включается компьютер		Нет	15 04 2011		18 04 2011	15.04

### 10.1.2. Количество по типам и сервисам

Количество поступивших заявок в разбивке по сервисам и типам с возможностью фильтрации по сервисам и подразделениям клиента заявки



### 10.1.3. Общая информация по заявкам с датами



Информация о количестве поступивших заявок в указанный период, количестве выполненных и просроченных, с разбивкой по сервисам с возможностью фильтрации по сервисам и подразделениям клиента заявки



### 10.2. Отчеты

Помимо панелей статистики в системе можно настраивать печатные формы в виде отчетов. Данные отчеты можно просматривать только в win-клиенте. Такие отчеты можно также встраивать в процедуры и, например:

- Добавлять к заявке, как информационное письмо
- Отправлять на почту руководителю, как еженедельный \ежемесячный и т.д. отчет

Подробнее о настройке отчетов, можно прочитать в инструкции на сайте.



Итак, вы решились на внедрение Service Desk и готовы посвятить этому нелегкому труду несколько месяцев.

Надеемся, данное руководство поможет вам сформировать понимание, что и как вы хотите реализовать в своей компании с внедрением ИнфраМенеджера.

В то же время мы понимаем, что ни по одному руководству, мануалу или Help-приложению невозможно быстро изучить систему, чтобы чувствовать себя в ней свободно.

### Чтобы вы могли быстрее достичь стоящих перед вами целей, мы предлагаем вам воспользоваться возможностью обучения работе с ИнфраМенеджером.

На обучающих курсах мы рассказываем не только о том, как работает та или иная функция программы. Мы рассказываем о процессах ITIL, о методологии внедрения продукта, об успешных примерах внедрения системы ИнфраМенеджер в других компаниях. В ходе обучения мы стараемся подбирать примеры, которые будут максимально приближены к ситуациям наших заказчиков. (С программой обучения вы можете ознакомиться в приложении к данному руководству)

В заключении хочется сказать, что построение любых процессов, в том числе и процессов Service Desk, можно сравнить с ремонтом в квартире - его нельзя закончить, его можно только прекратить.

Мы желаем вам удачи, быстрых успехов и легкого пути в достижении совершенства ваших процессов работы!

Команда ИнфраМенеджер.